Le Curateur public du Québec

À la rencontre de la personne

Rapport annuel de gestion

2005-2006

Québec

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

◆ Rapport annuel de gestion 2005-2006

Note au lecteur :
Pour plus de convivialité, nous avons enlevé les pages blanches du document original. C'est ce qui explique que la pagination n'est pas continue.

Curateur public
Québec

À la rencontre de la personne

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec. Il est également offert en format PDF sur le site Web de l'organisme, à l'adresse http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Rapportannuel2005-2006.pdf

Conception graphique :
Avion Rouge, Design & Communications

Impression :
Imprimerie Goliath

Ce document a été imprimé sur du papier contenant des fibres recyclées.

Pour se renseigner sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec, s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca
http://www.curateur.gouv.qc.ca

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN-10 : 2-550-48576-9 (Imprimé)
ISBN-13 : 978-2-550-48576-6 (Imprimé)
ISBN-10 : 2-550-48577-7 (En ligne)
ISBN-13 : 978-2-550-48577-3 (En ligne)
ISSN : 1705-2017 (Imprimé)
ISSN : 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2006

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de déposer à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour la période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006.

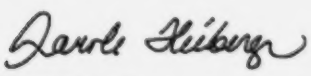
Ce rapport fait état des résultats atteints au cours de l'exercice financier 2005-2006, conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique.

L'exercice 2005-2006 a été marqué par de nombreux changements et je tiens à mentionner que le Curateur public a offert une collaboration sans faille dans le contexte du transfert de sa mission d'administration provisoire de biens non réclamés à Revenu Québec, tout en continuant de s'acquitter de ses deux missions.

À cet égard, les résultats présentés font suite aux engagements pris par l'organisme dans ses déclarations de services aux citoyens et rendent compte également des orientations et des objectifs qu'il s'est fixés dans sa planification stratégique 2001-2004, laquelle a été prolongée en attendant l'entrée en vigueur du plan stratégique de 2006-2010. Ce rapport annuel fait aussi état de l'utilisation des ressources du Curateur public du Québec et répond aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine,



Carole Théberge
Québec, décembre 2006

Madame Carole Théberge
Ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2005-2006.

Cette année, qui soulignait le 60e anniversaire du Curateur public, aura été marquée du sceau du changement. La confirmation, par le dépôt du projet de loi n° 120, du transfert de sa mission d'administration provisoire de biens non réclamés à Revenu Québec permettra au Curateur public de se concentrer sur sa mission première : la protection de personnes inaptes. Ce changement a exigé une collaboration étroite avec Revenu Québec, collaboration qui a été fructueuse et a permis d'effectuer le transfert le 1er avril 2006.

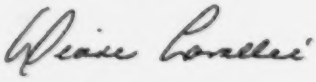
Ce rapport annuel fait donc état de l'ensemble des activités réalisées dans les domaines de la protection et de la représentation de personnes inaptes et, pour une dernière fois, de l'administration provisoire des biens non réclamés.

De plus, il présente les enjeux, les défis et les résultats obtenus eu égard à la planification stratégique du Curateur public du Québec et à ses déclarations de services. Il fait aussi état de l'utilisation des ressources qui lui ont été allouées pour remplir son mandat et rend compte de l'application de certaines politiques gouvernementales.

Enfin, le rapport annuel de gestion présente les états financiers vérifiés des comptes sous administration des personnes sous régime de protection public et des biens sans maître ou non réclamés.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La curatrice publique,



Diane Lavallée
Montréal, décembre 2006

Table des matières

Message de la curatrice 1
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles 2
Rapport de validation de la vérification interne 3
1. ◆ Présentation générale 5
1.1 Nos missions 5
1.1.1 La protection et la représentation de personnes inaptes 5
1.1.2 L'administration provisoire de biens non réclamés 6
1.2 Nos valeurs 6
1.3 Les faits saillants de l'année 2005-2006 7
1.3.1 La mission de protection de personnes inaptes 7
1.3.2 La mission d'administration provisoire de biens non réclamés 8
1.3.3 Le resserrement des liens avec les partenaires 8
1.3.4 Le rôle sociétal du Curateur public 8
1.3.5 La gestion et l'organisation de l'institution 8
2. ◆ Présentation des résultats 9
2.1 La protection et la représentation de personnes inaptes 9
2.1.1 Une offre de services régionalisée 12
2.1.2 L'ouverture d'un régime de protection 12
2.1.3 Le traitement des signalements 14
2.1.4 Les régimes de protection publics 14
2.1.5 Les régimes de protection privés 24
2.1.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire 26
2.1.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants 27
2.1.8 La responsabilité sociétale 29
2.1.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées 30
2.2 L'administration provisoire des biens non réclamés 31
2.2.1 Les produits financiers non réclamés 31
2.2.2 Les successions et autres biens non réclamés 32
2.2.3 La remise aux ayants droit 34
2.2.4 Une convention de performance et d'imputabilité 34
2.3 Les engagements communs à tous les services 35
2.3.1 Les renseignements généraux 35
2.3.2 Les retours d'appels 35
2.3.3 L'accueil des visiteurs 36
2.3.4 La courtoisie 36
2.3.5 Le traitement des plaintes 36
2.4 La modernisation de la gestion de l'institution 39
2.4.1 Les ressources humaines 39
2.4.2 Un cadre de gestion axé sur les résultats 41
2.4.3 Des systèmes modernes et performants 41
2.4.4 Les communications par Internet 42
2.4.5 Une gestion financière rigoureuse 43
2.4.6 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales 45
2.4.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 47
2.4.8 Le rapport de recommandations du Protecteur du citoyen 47
3. ◆ Les états financiers 49
Rapport de la direction 49
Rapport du vérificateur 50

Liste des annexes

Annexe A - L'organisation du Curateur public - Organigramme au 31 mars 2006 61
Annexe B - Les comités consultatifs 62
Annexe C - Indicateurs de gestion 65
Annexe D - Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public 67

Liste des graphiques

Graphique 1 - Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire (31 mars 2006) 11
Graphique 2 - Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints (2005-2006) 13
Graphique 3 - Nature des signalements 14
Graphique 4 - Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe (31 mars 2006) 15
Graphique 5 - Personnes représentées par le Curateur public selon la cause d'inaptitude (31 mars 2006) 15
Graphique 6 - Répartition des demandes de consentement 18

Liste des tableaux

Tableau 1 - Personnes inscrites aux services de protection et de représentation 10
Tableau 2 - Ouverture d'un régime de protection public 12
Tableau 3 - Délais associés aux recommandations d'ouverture (2005-2006) 13
Tableau 4 - Visites de personnes sous régime de protection public 17
Tableau 5 - Appels reçus et traités par le service de garde 18
Tableau 6 - Mandats juridiques 19
Tableau 7 - Réévaluation des régimes publics 19
Tableau 8 - Perception des allocations 21
Tableau 9 - Frais de subsistance 22
Tableau 10 - Gestion des immeubles 22
Tableau 11 - Répartition du fonds collectif des personnes représentées 23
Tableau 12 - Redditions de comptes 24
Tableau 13 - Ouverture de régimes de protection privés avec surveillance 24
Tableau 14 - Réévaluation et révision des régimes 26
Tableau 15 - Recommandations produites à la suite d'une réévaluation 26
Tableau 16 - Personnes protégées par un mandat en prévision de l'inaptitude 27
Tableau 17 - Interventions publiques 29
Tableau 18 - Ouverture de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés 32
Tableau 19 - Investigations 33
Tableau 20 - Traitement des plaintes 36
Tableau 21 - Motifs des plaintes traitées 37
Tableau 22 - Délai de traitement des plaintes 37
Tableau 23 - Correctifs apportés aux dossiers à la suite d'une plainte 38
Tableau 24 - Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe 39
Tableau 25 - Activités de formation 40
Tableau 26 - Répartition des dépenses selon la mission 43
Tableau 27 - Revenus et dépenses 44
Tableau 28 - Demandes d'accès à l'information 45

MESSAGE DE LA CURATRICE

L'année du 60e anniversaire du Curateur public du Québec s'est déroulée sous le signe du changement, marquant à la fois la fin d'un cycle et le début d'un autre.

Dès mon arrivée au Curateur public du Québec, en avril 2006, j'ai été impressionnée par l'ampleur, la quantité et la diversité des interventions que nous devons effectuer dans le cadre de notre mission. J'ai également constaté le travail colossal de reconstruction réalisé jusqu'à maintenant par l'ensemble du personnel. Je tiens d'ailleurs à remercier madame Nicole Malo qui, en tant que curatrice publique, a dirigé ces travaux au cours des cinq dernières années. Les résultats présentés dans ce rapport annuel de gestion 2005-2006 témoignent des efforts faits durant le cycle de planification stratégique qui se termine.

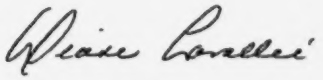
Afin de continuer cette démarche déjà bien entamée, un nouveau plan stratégique a été déposé à l'Assemblée nationale en juin 2006. Il s'articule autour de quatre orientations. Celles-ci visent à ce qu'en cas d'inaptitude, un citoyen représenté puisse compter sur une personne qui assure, avec cœur et compétence, la protection et le respect de ses droits. Cette vision inclut la famille et les proches, parce qu'ils assument personnellement la protection de la majorité des personnes inaptes, mais aussi le Curateur public, dont le rôle de suppléance demeure essentiel.

Ainsi, nous poursuivrons nos efforts pour que toute personne sous régime de protection public reçoive le suivi que requiert sa condition; plus, nous entendons les intensifier afin d'établir une relation personnelle avec le majeur protégé et de s'assurer de la saine gestion de son patrimoine. Pour ce faire, nous accentuerons notamment notre offre de service en région et procéderons à une importante réorganisation du travail dans ces territoires.

Nous souhaitons également fournir encore plus d'information à la population et apporter un meilleur soutien aux citoyens qui agissent comme représentant privé d'une personne inapte. Ce faisant, nous chercherons à favoriser la prise en charge de ces personnes par leur famille et leurs proches. Nous poursuivrons également nos efforts afin d'accroître notre vigilance dans la surveillance des tutelles aux mineurs. En outre, nous souhaitons être plus actifs dans la communauté en élargissant et en consolidant notre réseau de partenaires et en prenant part activement à divers forums de réflexion sur les enjeux liés à l'inaptitude. Bien sûr, nous maintiendrons nos objectifs d'amélioration des services, notamment en misant sur le renforcement des compétences du personnel, acteur de premier plan de la protection des personnes inaptes que nous représentons.

De plus, nous poursuivrons la reconstruction du Curateur public en menant à bien les travaux pour le doter d'un système d'information plus performant, afin d'accroître l'efficacité dans la protection des personnes qui sont sous notre responsabilité.

La curatrice publique,



Diane Lavallée

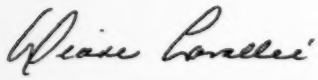
DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

La fiabilité des données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006 du Curateur public du Québec relève de notre responsabilité. Le suivi du Plan stratégique 2001-2004 et des déclarations de services aux citoyens est assuré par la Direction de la planification, sous la supervision du comité de direction.

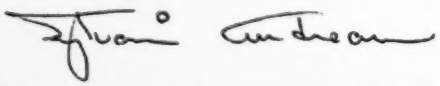
Au cours des dernières années, l'organisation a établi progressivement de nouveaux contrôles pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, pour mesurer les résultats qu'elle a obtenus et pour vérifier la validité de son information de gestion. Cependant, l'information de gestion et le système informatique du Curateur public présentent encore des limites que seule la refonte amorcée pourra corriger.

À notre connaissance, le Rapport annuel de gestion 2005-2006 décrit fidèlement les orientations, les engagements et les résultats qui ont marqué cette année d'administration et les données à l'appui sont celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité.

Au nom du comité de direction,



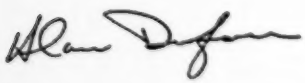
Diane Lavallée, curatrice publique



Sylvain Gendreau, directeur général de l'administration

Roger Giroux, directeur général de la protection

Roch Lemay, directeur principal des biens non réclamés, Revenu Québec



Alain Dufour, directeur de la planification

Montréal, décembre 2006

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Diane Lavallée
Curateur public du Québec

Madame la Curatrice publique,

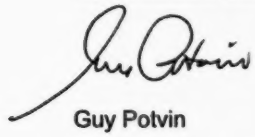
Nous avons procédé à l'examen des informations de gestion, des résultats des indicateurs et des informations afférentes présentées dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Curateur public du Québec.

La responsabilité de s'assurer de l'exactitude, de l'intégralité et de la fiabilité des informations divulguées incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible et sur la cohérence des informations de gestion, des résultats des indicateurs et des informations afférentes en nous basant sur nos travaux d'examen.

Ces travaux ont consisté essentiellement à apprécier les mécanismes de compilation, à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des calculs et à susciter des discussions sur les informations qui nous ont été fournies par le Curateur public du Québec. Ils ont été effectués conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes et se sont inspirés également de celles qui régissent les missions d'examen de l'Institut canadien des comptables agréés.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les informations de gestion, les résultats des indicateurs et les informations afférentes contenus dans le rapport annuel de gestion 2005-2006 du Curateur public du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le vérificateur interne,



Guy Potvin

Montréal, décembre 2006

1.1 NOS MISSIONS

Nous veillons à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous informons la population et les intervenants afin de les sensibiliser aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.

Jusqu'au 31 mars 2006, nous administrions provisoirement des biens non réclamés. Nous nous assurions, par une recherche active, qu'ils étaient remis à leurs propriétaires ou aux ayants droit ou, à défaut, à l'État.

Nos missions traduisaient les fonctions et pouvoirs dévolus au Curateur public en vertu de deux lois : le Code civil du Québec et la Loi sur le curateur public.

Le 1er avril 2006, la mission d'administration provisoire de biens non réclamés a été transférée à Revenu Québec, à la suite de l'adoption par l'Assemblée nationale du projet de loi n° 120 sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités, en décembre 2005.

1.1.1 La protection et la représentation de personnes inaptes

Une fois leur degré d'inaptitude évalué et son caractère permanent ou temporaire déterminé, les personnes inaptes peuvent bénéficier d'une mesure de protection appropriée. En effet, le Code civil du Québec prévoit différentes dispositions à cet égard :

- Le conseiller au majeur protège la personne généralement apte à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens, mais qui a besoin d'être conseillée ou assistée pour certains actes concernant l'administration de ses biens.
- Le régime de tutelle protège généralement la personne mineure et la personne majeure dont l'inaptitude est partielle ou temporaire.
- Le régime de curatelle protège la personne majeure dont l'inaptitude est totale et permanente.
- Le mandat donné en prévision de l'inaptitude est une mesure préventive qui permet à toute personne de désigner le mandataire de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens au cas où elle deviendrait inapte.

Les régimes de tutelle et de curatelle peuvent être privés ou publics, selon que la personne est représentée par un proche ou par le Curateur public. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation tous les trois ans dans le cas d'une tutelle, et tous les cinq ans dans celui d'une curatelle.

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement pour représenter directement les personnes qui sont sous régime de protection public, en assumant l'exercice de leurs droits civils, leur protection et la gestion de leurs biens. Il voit au bien-être physique, matériel et moral de ces personnes, ce qui inclut le consentement aux soins qu'elles requièrent et le maintien de leurs liens sociaux. Tout en veillant à leur protection, il doit respecter leur volonté et préserver leur autonomie.

Le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs qui représentent légalement les personnes sous régime de protection privé. Il informe les tuteurs et curateurs qui le requièrent de la façon de remplir leurs obligations. Au besoin, il peut demander le remplacement de ceux qui n'assument pas adéquatement leurs responsabilités. De plus, dans certains cas, il agit lui-même comme conseil de tutelle.

Le Curateur public détient un pouvoir d'enquête et un pouvoir d'intervention pour mettre un terme aux abus que pourrait subir une personne inapte représentée par un mandataire; il tient aussi à jour un registre des mandats en prévision de l'inaptitude homologués par les tribunaux.

Le Curateur public a certaines obligations à l'égard des citoyens dans leur ensemble. Il doit répondre à leurs demandes d'information et sensibiliser le public aux problématiques ainsi qu'aux mesures de protection associées à l'inaptitude. Il participe aux débats sociaux et se fait la voix des personnes inaptes chaque fois que leur sort est en cause.

Comme la mission de protection du Curateur public s'articule autour d'une grande variété d'actions, elle concerne une vaste clientèle. Celle-ci comporte les personnes inaptes, que leur inaptitude soit présumée ou déclarée, ou qu'elles soient sous régime public ou privé. Les représentants légaux privés, les conseils de tutelle et les mandataires en font également partie. Finalement, la population en général est concernée, notamment par les registres que le Curateur public met à sa disposition et par la possibilité de signaler toute situation d'abus dont elle pourrait être témoin.

Enfin, le Curateur public travaille en collaboration avec différents intermédiaires et partenaires pour remplir pleinement sa mission de protection des personnes inaptes : les familles et les proches de ces personnes, les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services, des ministères, des organismes publics, ainsi que les associations représentant ou servant des populations qui présentent des caractéristiques semblables aux personnes inaptes.

1.1.2 L'administration provisoire de biens non réclamés

Les biens non réclamés sont définis par la loi et répartis en plusieurs catégories, dont les successions et les produits financiers, les biens de propriétaires inconnus ou introuvables, les biens de sociétés dissoutes, etc.

Jusqu'au 31 mars 2006, le Curateur public avait l'obligation de récupérer les produits financiers non réclamés, tandis qu'il avait compétence pour recueillir les autres biens. Il administrait provisoirement l'ensemble des biens non réclamés et les liquidait pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances. Au Québec, il constituait le guichet unique où les biens non réclamés devaient être remis et auquel leurs ayants droit devaient s'adresser pour les récupérer. Ce guichet unique est maintenant Revenu Québec.

Il revient dorénavant à Revenu Québec de rechercher les propriétaires ou les ayants droit de ces biens et de leur en garantir la remise s'ils se manifestent et se qualifient dans les délais prescrits. La période de réclamation est de dix ans pour les successions non réclamées et dans tous les cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 $; il n'y a pas de limite de temps pour les autres catégories de biens non réclamés.

L'administration provisoire de biens non réclamés nécessite la collaboration de divers partenaires. En effet, il faut compter sur les détenteurs de tels biens pour qu'ils les remettent, conformément à la Loi. Les ministères et organismes, les administrations locales et régionales ainsi que les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services collaborent également à la réalisation de cette mission.

1.2 NOS VALEURS

La personne est au cœur de nos interventions. Dans l'accomplissement de nos responsabilités, que ce soit en matière de protection de personnes inaptes ou d'administration provisoire de biens non réclamés, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

De plus, en tant que membre de l'administration publique, nous adhérons aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité et de loyauté énoncées par le gouvernement du Québec.

Dans l'exercice de nos fonctions comme représentant de personnes inaptes et comme administrateur de biens d'autrui, notre loyauté envers l'Administration prend toutefois une coloration particulière puisque nous agissons alors ès qualités, et non pas d'abord comme officier public. Nous sommes tenus par la loi de décider et d'agir dans le seul intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et la

sauvegarde de leur autonomie. En conséquence, nous pouvons nous trouver devant des dilemmes éthiques importants, que nous devons trancher avant tout en faveur de la personne, même quand les services publics sont en cause.

1.3 LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2005-2006

1.3.1 La mission de protection de personnes inaptes

Une augmentation du nombre de personnes représentées

- Au 31 mars 2006, le Québec comptait un peu plus de 37 400 personnes représentées, soit une augmentation de plus de 1 419 personnes (3,9 %) par rapport à l'exercice précédent. Plus des deux tiers des personnes représentées au Québec le sont par des parents ou des proches.
- Le nombre de personnes sous régime de protection public a aussi progressé en 2005-2006, soit de 1,6 %. Cette augmentation est liée, entre autres, au nombre de rapports d'inaptitude reçus par le Curateur public, lesquels sont passés de 1 352 à 1 432 par rapport à 2004-2005.
- Toujours pour les personnes sous régime de protection public, le nombre de citoyens protégés par une curatelle a augmenté de 5,9 %, alors que le nombre de tutelles au majeur a diminué de 3,5 %. Ces résultats s'expliquent en partie par la nouvelle procédure concernant les réévaluations.

La personne : au cœur de nos activités

- La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention suivant la réception d'un signalement a été respectée dans 91 % des cas comparativement, à 83 % en 2004-2005 et à 79 % en 2003-2004.
- En 2004-2005, le Curateur public a implanté une nouvelle procédure de réévaluation des besoins de protection des personnes représentées en exigeant pour chacune d'entre elles des rapports d'évaluation médicale et psychosociale. Cette procédure a eu un effet véritable cette année avec, pour résultat, une augmentation du nombre de recommandations de révision de régime, celui-ci passant de 183 en 2004-2005 à 681 en 2005-2006. Ces révisions consistent généralement en un passage de la tutelle à la curatelle.

L'administration des patrimoines : une amélioration constante des services

- Le Curateur public a complété l'implantation de mesures de contrôle plus adéquates pour offrir une garantie de l'intégrité et de l'intégralité des données relatives aux patrimoines, tel que le suggérait le Contrôleur des finances.
- Le Curateur public s'est conformé à une orientation du ministère de la Santé et des Services sociaux concernant le paiement de la contribution à l'hébergement qui s'effectue, depuis le 1er octobre 2005, à l'établissement gestionnaire plutôt qu'à la ressource de type familial.
- Afin d'améliorer la perception des revenus, une entente a été convenue avec la Régie des rentes du Québec concernant la centralisation du traitement des dossiers des personnes protégées par le Curateur public, ce qui accélère la procédure de récupération des prestations des personnes nouvellement protégées par le Curateur public ou lorsque vient le temps de faire une demande de prestation pour une personne nouvellement retraitée.

Les régimes et mesures de protection privés

- Le nombre d'ouvertures de régimes de protection privés avec surveillance est en hausse de 22 %, passant de 1 017 en 2004-2005 à 1 241 en 2005-2006.
- La mise en œuvre de la nouvelle procédure concernant la réévaluation des besoins de protection a également eu un effet sur le nombre de recommandations de modification de régime privé. En 2005-2006, il y a eu 227 de ces recommandations, alors qu'en 2004-2005, ce nombre était de 121. Il s'agit généralement d'un passage de la tutelle à la curatelle.
- Le nombre de mandats en prévision de l'inaptitude homologués augmente chaque année. Il est passé de 2 133 en 2004-2005 à 2 227 en 2005-2006.

1.3.2 La mission d'administration provisoire de biens non réclamés

- Le nombre de nouvelles réceptions de produits financiers non réclamés s'établit à 101 543 en 2005-2006. Cela représente une augmentation de 23 % par rapport à l'an dernier (82 550).
- Parmi les réclamations de produits financiers traitées, 2 692 se sont soldées par un paiement à l'ayant droit. Il s'agit d'une hausse de plus de 100 % résultant d'efforts importants consentis en matière de recherche d'ayants droit, ainsi que d'une visibilité accrue dans les médias.
- Le nombre de dossiers de successions et de biens non réclamés ouverts en 2005-2006 s'élève à 1 695, ce volume s'apparente à celui de l'année précédente.
- Le Curateur public a terminé l'investigation de 1 016 dossiers de successions non réclamées, comparativement à 800 l'année précédente. Cette hausse est attribuable à la pré-investigation du contenu des dossiers introduite l'an dernier.
- Des travaux intenses et une collaboration fructueuse avec Revenu Québec ont permis le transfert harmonieux de la mission d'administration provisoire des biens non réclamés à la date prévue du 1er avril 2006.

1.3.3 Le resserrement des liens avec les partenaires

- En matière de protection, le Curateur public poursuit ses actions pour s'assurer de la collaboration des principaux ministères et organismes concernés, particulièrement le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et le ministère du Revenu du Québec (MRQ). Entre autres, les membres de la table de concertation du ministère de la Santé et des Services sociaux et du Curateur public ont mis en place un groupe de travail dans le but d'identifier les problématiques auxquelles les deux organisations font face dans l'exercice de leurs rôles et responsabilités et de proposer des pistes de solutions.
- Le Curateur public poursuit ses efforts de diffusion d'information. Au 31 mars 2006, on comptait 780 abonnements électroniques à son bulletin d'information *Le Point*, en plus de l'envoi postal systématique de cette publication à 418 établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

1.3.4 Le rôle sociétal du Curateur public

- En plus de participer activement aux débats sociaux liés à l'inaptitude, le Curateur public a profité des célébrations de son 60e anniversaire pour s'associer au magazine encyclopédique *L'Agora*. Un fascicule et une encyclopédie virtuelle sur l'inaptitude ont été rendus disponibles à la population grâce à cette collaboration.

1.3.5 La gestion et l'organisation de l'institution

- Le Curateur public a maintenu ses efforts afin de satisfaire pleinement les principes comptables généralement reconnus en matière de présentation des états financiers des biens qu'il administre au nom d'autrui. Ce résultat est satisfaisant si l'on tient compte des lacunes du système informatique pour soutenir l'organisation dans cette tâche.
- En 2005-2006, le personnel du Curateur public a augmenté, pour atteindre 638 postes autorisés au 31 mars 2006. Environ 45 % du personnel est composé d'employés professionnels.
- Le Curateur public a reçu 395 plaintes au cours de l'année. Le délai moyen de leur traitement a été de 14,9 jours ouvrables pour les plaintes traitées au Bureau des plaintes et de 3,5 jours ouvrables pour celles qui ont été traitées dans les autres unités administratives. Près de 41 % d'entre elles ont donné lieu à des mesures correctives ou à une amélioration des façons de faire. Dans le cas des autres plaintes (59 %), il a été démontré que les instances visées s'étaient acquittées correctement de leurs responsabilités et de leurs obligations envers les personnes concernées.
- Le projet de réforme des systèmes informatiques s'est poursuivi. Les travaux d'élaboration de l'architecture d'entreprise et les analyses préliminaires sont maintenant complétés. Des scénarios de solutions seront élaborés par une équipe interne afin de proposer la meilleure avenue pour poursuivre la planification stratégique des technologies de l'information de façon à optimiser l'efficacité du Curateur public au bénéfice des personnes représentées.

2. Présentation des résultats

Ce chapitre présente, en quatre sections, les résultats obtenus au terme de l'exercice financier 2005-2006, tant pour le Plan stratégique 2001-2004, dont l'application a été prolongée, que pour les déclarations de services aux citoyens. Ces documents sont disponibles dans le site Internet du Curateur public du Québec.

La première section traite des engagements et des objectifs relatifs à la mission de protection de personnes inaptes, tandis que la deuxième est consacrée à la mission d'administration provisoire de biens non réclamés qui, jusqu'au 31 mars 2006, était sous la responsabilité du Curateur public. La troisième section fait état des engagements communs à tous les services. Finalement, la dernière section présente les résultats des objectifs administratifs.

Remarque méthodologique
Dans la poursuite de sa réforme, le Curateur public du Québec continue sa réflexion sur l'amélioration de la qualité de l'information de gestion. Lorsque nécessaire, il revoit et précise la méthode de calcul de certaines données. Pour davantage de clarté, il ajoute alors des notes explicatives.

2.1 LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES

Les mandats en prévision de l'inaptitude, les régimes privés et les régimes publics sont trois modes de protection définis par la loi à l'intention des personnes reconnues inaptes qui requièrent une intervention du Curateur public. Celui-ci assume toutefois des responsabilités distinctes à l'égard de chacun : il représente lui-même les citoyens sous régime public, soutient et surveille l'application des régimes privés et exerce un pouvoir d'enquête sur l'exécution des mandats en prévision de l'inaptitude, en plus de tenir des registres publics.

Les régimes de protection sont modulés en fonction du degré d'inaptitude d'un citoyen. Le tribunal peut ordonner la nomination d'un conseiller au majeur. Si l'inaptitude du majeur est partielle ou temporaire, il peut ordonner l'ouverture d'un régime de tutelle à la personne, aux biens, ou à l'un et l'autre. Finalement, si l'inaptitude est totale et permanente, il peut ordonner l'ouverture d'un régime de curatelle à la personne et aux biens.

Plusieurs causes sont à l'origine de l'inaptitude. Ainsi, les maladies dégénératives, la déficience intellectuelle, les troubles de santé mentale et les séquelles liées à un traumatisme crânien sont des problèmes dont souffrent les personnes qui sont sous tutelle, sous curatelle ou pour lesquelles un mandat en prévision de l'inaptitude a été homologué.

Au 31 mars 2006, le Québec comptait 37 461 personnes représentées, dont plus des deux tiers (70,8 %) par des mesures de protection privées (tuteur ou curateur privé, ou mandataire). À ce nombre, il convient d'ajouter 940 personnes pour lesquelles on envisageait l'ouverture d'un régime de protection public, et 1 571 pour lesquelles les démarches visaient l'ouverture d'un régime privé. De plus, 2 089 dossiers étaient en voie de fermeture, ce qui porte à un peu plus de 42 000 le nombre total de personnes inscrites (tableau 1).

Tableau 1 - Personnes inscrites aux services de protection et de représentation

	Au 31 mars 2006	Au 31 mars 2005	Variation
Personnes inscrites (incluant les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	**42 061**	**40 380**	**4,2 %**
Personnes représentées (à l'exclusion des régimes en instance d'ouverture ou de fermeture)	**37 461**	**36 042**	**3,9 %**
Régimes de protection publics [1]	**11 335**	**11 159**	**1,6 %**
Curatelle	6 185	5 838	
Tutelle au majeur	4 956	5 138	
Tutelle dative (mineur)	155	154	
Administration provisoire	34	21	
Tutelle à l'absent	2	2	
Autres	3	6	
Mesures de protection privées	**26 518**	**25 239**	**5,1 %**
Régimes privés sous la surveillance du Curateur public [1]	*11 000*	*10 750*	*2,3 %*
Curatelle	4 741	4 561	
Tutelle au majeur	2 240	2 252	
Tutelle au mineur avec surveillance	3 167	3 060	
Tutelle dative (mineur)	682	728	
Administrateur	80	68	
Tutelle à l'absent	25	21	
Administration provisoire	30	25	
Autres	35	35	
Régimes privés sans surveillance	*7 283*	*7 186*	*1,3 %*
Tutelle au mineur sans surveillance	6 994	6 900	
Conseiller au majeur	289	286	
Mandat homologué[2]	*8 235*	*7 303*	*12,8 %*

1. Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 392 au 31 mars 2006 et 356 au 31 mars 2005. Elles sont donc comptées deux fois : dans le total des régimes publics et dans le total des régimes privés avec surveillance.
2. Les mandataires n'ont pas l'obligation d'informer le Curateur public du décès du mandant. En conséquence, le Curateur public met à jour le registre des mandats homologués avec l'information dont il dispose.

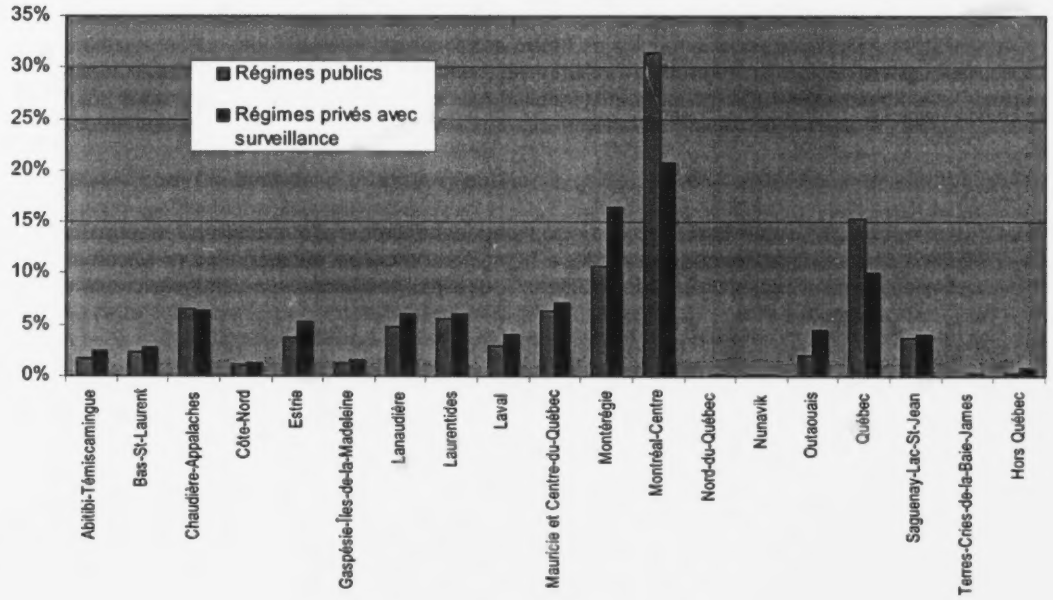
Régimes de protection publics
Pendant l'année 2005-2006, on a observé une croissance un peu plus élevée du nombre de personnes sous régime public (1,6 %) que l'an dernier. Sur une période de six ans, cette population a augmenté de 6,8 %. En effet, durant ce temps, le nombre de personnes sous régime public est passé de 10 610 à 11 335, soit une augmentation de 725.

Régimes de protection privés
Entre mars 2005 et mars 2006, le nombre de personnes protégées par une mesure privée a augmenté de 5,1 %. Cette hausse est principalement attribuable à une croissance de 12,8 % du nombre de mandats inscrits au registre. Ce taux sera revu à la baisse lorsque le Curateur public aura procédé à la mise à jour complète du registre des mandats homologués.

En matière de régimes privés sous la surveillance du Curateur public, on observe une augmentation de 2,3 %, en partie attribuable à la hausse de 3,9 % du nombre de personnes sous curatelle privée et de 3,5 % du nombre de personnes sous tutelle au mineur. La population de personnes mineures sous tutelle sans surveillance a pour sa part augmenté de 1,4 % en 2005-2006.

Le graphique 1 présente la répartition des personnes représentées, par région sociosanitaire au 31 mars 2006.

Graphique 1 - Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire (31 mars 2006)



Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal, où vivent près de 32 % des personnes inaptes sous régime public et 21 % des personnes inaptes sous régime privé. On observe une plus forte proportion de personnes sous régime public dans les régions de Montréal et de Québec, ce qui pourrait s'expliquer par la présence d'un plus grand nombre de services spécialisés.

2.1.1 Une offre de services régionalisée

Engagement
Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible le plus près de chez vous.
Résultat
Les quatre directions territoriales du Curateur public offrent des services de représentation publique, d'assistance et de surveillance des régimes privés, d'ouverture de régimes publics, de traitement des signalements et de représentation légale. Dans tous les points de services, les curateurs délégués assurent la représentation des personnes sous régime public. De plus, certains de ces points de services s'occupent de l'ouverture des régimes et offrent des services aux tuteurs et aux curateurs privés. Les coordonnées des bureaux du Curateur public sont présentées à l'annexe D du présent rapport.

2.1.2 L'ouverture d'un régime de protection

L'ouverture d'un régime de protection peut se faire de deux façons :

- La famille entreprend des démarches auprès d'un juriste (notaire ou avocat) pour ouvrir un régime de protection privé en faveur d'un proche. Dans ce cas, le Curateur public est informé du dépôt de la requête d'ouverture. Il interviendra s'il détient des renseignements selon lesquels le futur représentant présente un risque pour la protection de la personne inapte. Au 31 mars 2006, 1 571 personnes étaient ainsi engagées dans le processus d'ouverture d'un régime privé.

- Le Curateur public reçoit un rapport du directeur général d'un établissement de santé qui l'informe de la nécessité de protéger une personne. Il étudie chacun des rapports qu'il reçoit, évalue l'urgence de la situation et encourage les proches à proposer un représentant privé. Il rencontre à cette fin la personne et sa famille. Lorsqu'aucun représentant privé ne peut être nommé, il recommande l'ouverture d'un régime de protection public et prépare, à cet effet, une requête au tribunal.

  Au 31 mars 2006, on comptait 940 personnes inaptes ainsi engagées dans le processus d'ouverture d'un régime public. Le Curateur public peut aussi obtenir du tribunal l'autorisation de protéger provisoirement une personne, avant même l'ouverture de son régime de protection, quand l'urgence de la situation l'exige. Le tableau 2 précise le volume des activités selon les principales étapes qui précèdent l'ouverture d'un régime public.

Tableau 2 - Ouverture d'un régime de protection public

	2005-2006	2004-2005
Rapports d'inaptitude reçus par le Curateur public	1 432	1 352
Recommandations d'ouverture d'un régime public ou privé	1 150	1 141
Jugements d'ouverture d'un régime public	909	891
Jugements d'administration provisoire	86	66

Deux objectifs du Plan stratégique 2001-2004 et deux engagements des déclarations de services aux citoyens concernent le service d'accueil. Le tableau 3 présente les délais associés aux recommandations d'ouverture en 2005-2006.

Objectif
Avoir terminé, d'ici avril 2002, la mise en œuvre d'un nouveau processus d'accueil visant à s'assurer que toutes les conditions garantes d'une protection adéquate des personnes inaptes sont en place.
Résultat
Cet objectif a effectivement été atteint dès avril 2002. Néanmoins, le Curateur public veille à l'amélioration de son processus d'accueil. Il poursuit l'analyse de ses rôles et de ses responsabilités ainsi que ceux du réseau de la santé et des services sociaux en matière d'évaluation de l'inaptitude, du besoin de protection et du recours à des mesures légales.

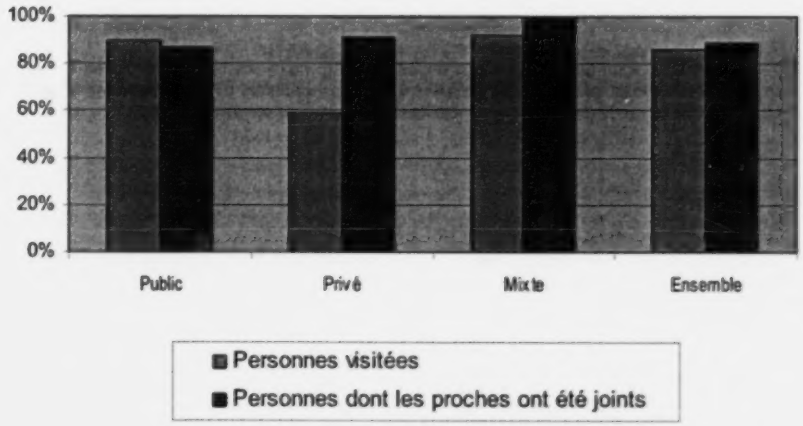
Objectif
D'ici avril 2002, porter à moins de trois mois le délai entre la réception de l'avis d'un directeur général d'établissement constatant l'inaptitude d'une personne et le dépôt des recommandations du Curateur public en vue de demander au tribunal l'ouverture d'un régime de protection.
Résultat
Le délai moyen entre la réception du rapport d'un directeur général et le dépôt des recommandations du Curateur public au tribunal a atteint 100 jours ouvrables en 2005-2006, soit sensiblement la même durée que l'année précédente. Également, 62 % des recommandations ont été acheminées au tribunal dans le délai ciblé.

Tableau 3 - Délais associés aux recommandations d'ouverture (2005-2006)

	Recommandations déposées au tribunal	Délai moyen	Recommandations déposées en 90 jours ou moins
Régime public	915	97 jours	64 %
Régime privé	170	103 jours	54 %
Régime mixte	72	118 jours	54 %
Ensemble	1 157	100 jours	62 %

Engagement
Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.
Résultat
Parmi les 1 150 personnes visées par les recommandations complétées, 984 ont reçu la visite d'un curateur délégué du Curateur public, soit 86 %. Un meilleur suivi des dossiers ainsi que l'ajout de ressources ont permis une augmentation par rapport à l'année antérieure, alors que 82 % des personnes avaient été rencontrées. Par ailleurs, les curateurs délégués ont pu établir un contact avec les proches de 1 018 personnes, soit 89 %. Le graphique 2 indique la proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints selon le type de régime.

Graphique 2 - Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints (2005-2006)

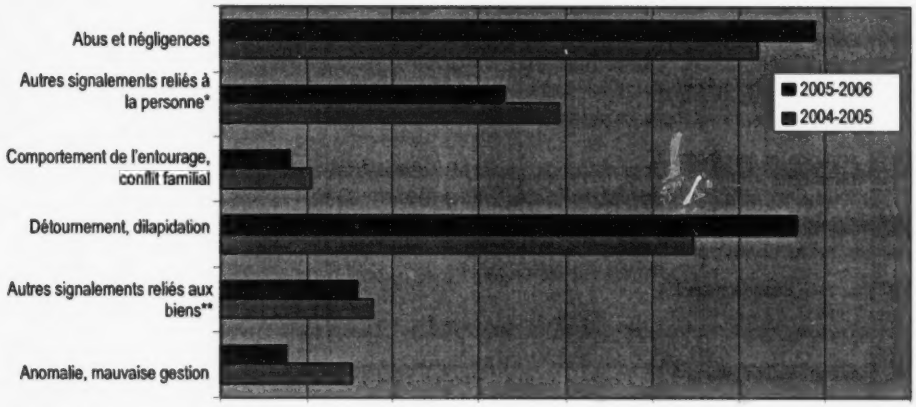


2.1.3 Le traitement des signalements

Engagement
Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commet des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux (...) : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.
Résultat
En 2005-2006, le Curateur public a reçu 542 signalements, comparativement à 438 l'année précédente. Il en a réglé 608, alors qu'en 2004-2005, ce nombre était de 418. Le nombre de signalements réglés excède le nombre reçu, car il inclut des signalements reçus en 2004-2005. La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention a été respectée dans 91 % des cas, comparativement à 83 % en 2004-2005. Le délai moyen de cette première intervention, qui était d'un peu plus de trois jours en 2004-2005, est passé à moins d'un jour en 2005-2006 (20 heures). Cette amélioration s'explique par la révision de la procédure qui a permis d'harmoniser les pratiques, de préciser les rôles et les étapes à suivre.

Les motifs de signalement renvoient dans la majorité des cas à diverses formes d'abus : l'abus ou la négligence physique ou psychologique d'une personne (35 %), ou encore le détournement ou la dilapidation de son patrimoine (33 %). Le graphique 3 présente la répartition des différentes catégories de signalements.

Graphique 3 - Nature des signalements



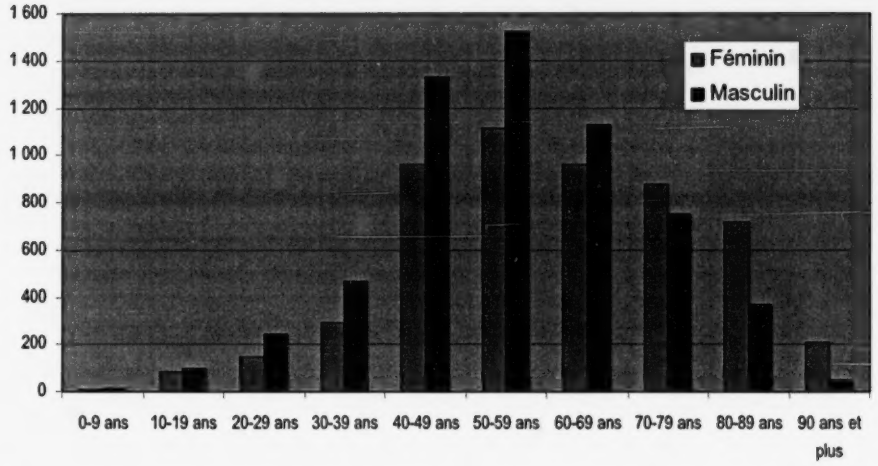
* Sont inclus : Besoin financier et dépenses personnelles, hébergement non payé et défaut de percevoir ou de recouvrer des sommes d'argent.
** Sont inclus : Changement d'hébergement, consentement à des soins, visite ou droit de sortie refusé ou limité, menace de suicide ou troubles du comportement.

2.1.4 Les régimes de protection publics

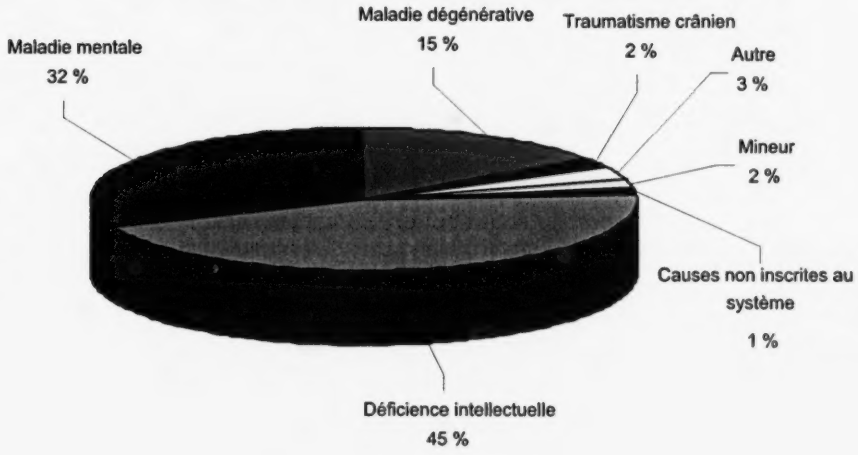
Les régimes de protection publics sont la curatelle au majeur, la tutelle au majeur et la tutelle au mineur. Le Curateur public administre, en effet, le patrimoine de quelques personnes mineures : ce sont majoritairement des enfants possédant des avoirs importants, qui sont sans famille ou dont les parents ont été jugés inaptes à administrer leurs biens.

Au 31 mars 2006, le Curateur public assurait la représentation de 11 335 personnes, soit 1,6 % de plus que l'année précédente. En 2005-2006, l'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 58 ans, avec un écart important entre les hommes (55 ans) et les femmes (61 ans). Le graphique 4 illustre la répartition des citoyens sous régime public selon l'âge et le sexe et le graphique 5 illustre le nombre de personnes représentées par le Curateur public selon la cause d'inaptitude.

Graphique 4 - Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe (31 mars 2006)



Graphique 5 - Personnes représentées par le Curateur public selon la cause d'inaptitude (31 mars 2006)



La prise en charge

Après l'ouverture d'un régime de protection public, le personnel désigné du Curateur public procède à une recherche afin de compléter l'information que le service d'accueil a obtenue concernant la personne représentée et son patrimoine. Ces renseignements sont compilés dans un rapport d'investigation qui sert à orienter le curateur délégué dans les décisions qu'il doit prendre, en collaboration avec le responsable du patrimoine. Pendant que l'investigation se poursuit, le curateur délégué entreprend les démarches requises pour stabiliser la situation de la personne représentée sur les plans social, financier, budgétaire et administratif. Il s'assure qu'elle a un milieu de vie adéquat, que ses besoins essentiels sont comblés, que sa situation financière est équilibrée et que des instructions ont été données quant à la gestion de ses biens. Dans son plan stratégique, le Curateur public a formulé un objectif concernant la prise en charge des personnes qu'il représente.

Objectif
À compter d'avril 2001, établir un rapport d'orientation pour chaque personne nouvellement déclarée inapte en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et juridiques, moins de deux mois après la décision du tribunal.
Résultat
Depuis quelques années, un mécanisme d'échange formel a été mis en place entre les curateurs délégués au service de l'accueil, qui interviennent en instance d'ouverture d'un régime de protection, et les curateurs délégués qui prennent charge de la personne après le jugement de la cour. En attendant la disponibilité d'outils technologiques plus performants, ce mécanisme permet d'orienter les interventions plus adéquatement et plus rapidement.

La protection et la représentation des personnes
Quand il est nommé représentant d'une personne inapte, le Curateur public doit rester en liaison régulière avec elle afin de s'assurer de sa protection et de l'exercice de ses droits. Il veille à son bien-être physique, moral et matériel, dans le respect de ses droits et de son autonomie.

Le Code civil du Québec stipule que le tuteur ou le curateur doit entretenir une relation personnelle avec la personne protégée. Conformément à cette obligation, et en vue de mettre fin aux manquements du passé, le Curateur public privilégie, à la base de ses interventions, l'établissement de liens personnalisés avec les personnes représentées. Ces relations peuvent se traduire de différentes manières. Elles supposent toutes un contact initial à l'accueil, la possibilité de communiquer en tout temps avec un représentant du Curateur public et la régularité des suivis.

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est fixé un objectif d'accessibilité, auquel il a ajouté deux engagements énoncés dans ses déclarations de services aux citoyens.

Objectif
S'assurer que les personnes représentées par le Curateur public sont régulièrement en contact avec celui-ci et qu'elles vivent dans un milieu qui convient à leurs besoins et à leur situation :
- *Dès avril 2001, s'assurer que les personnes vivant à domicile recevront la visite mensuelle ou plus fréquente, selon le besoin, d'un curateur délégué du Curateur public ou d'une personne de confiance désignée par celui-ci.*
- *Dès avril 2001, visiter une fois l'an ou plus souvent, suivant le besoin, chaque établissement privé ou public hébergeant des personnes représentées.*

Résultat
Au 31 mars 2006, 1 252 personnes représentées vivaient à domicile, seules ou avec des proches (11 %), et 10 083 vivaient en établissement ou dans des ressources intermédiaires ou de type familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux (89 %).

Tant que les nouveaux systèmes informatiques ne seront pas en place, le Curateur public ne détiendra pas de données complètes et précises pour rendre compte de cet objectif. D'une part, les systèmes actuels ne permettent pas de saisir tous les contacts et visites et, d'autre part, le nombre imposant de personnes représentées par chaque curateur délégué ne laisse pas le temps requis pour y consigner tous les rapports, la priorité étant accordée à la réponse aux besoins des personnes. De plus, les registres informatiques qui reflètent plusieurs activités n'ont pas encore été unifiés. On peut donc affirmer que le résultat affiché est inférieur au nombre de contacts personnels réellement établis pendant cette période.

Par exemple, dans leur programme d'activités, les curateurs délégués sont en relation avec les personnes protégées pour faire différents suivis, notamment évaluer leur milieu de vie et procéder ou consentir à des changements d'hébergement. Des rencontres sont aussi effectuées dans les bureaux du Curateur public et d'autres se tiennent conjointement avec des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux au moment de l'élaboration d'un plan de soins et d'autres interventions.

Pour 2005-2006, le système indique que 711 personnes résidant à domicile ont été visitées (66 % des 1 079 personnes majeures visées). Comparativement à 2004-2005, le nombre de visites à domicile est demeuré stable. Le système ne permet cependant pas de comptabiliser la visite de tiers en liaison avec le Curateur public, qu'ils viennent d'un CLSC, de la parenté ou du voisinage. Or, la contribution des tiers fait partie du projet de visites régulières qui avait inspiré cet engagement.

De plus, les visites faites aux personnes pour lesquelles le Curateur public est seulement tuteur aux biens ne sont pas dénombrées, alors que ces citoyens sont inclus dans le nombre de personnes visées.

Par ailleurs, les personnes résidant dans des ressources ou des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont bénéficié de différents contacts avec les curateurs délégués. En plus des occasions de communication et de rencontre énoncées plus haut, six curateurs délégués ont assuré une présence plus assidue dans cinq établissements, dont les principaux centres hospitaliers psychiatriques, et ont rencontré quelque 732 personnes sur une base plus fréquente. Les personnes présentant une déficience intellectuelle qui ont bénéficié d'un transfert dans une ressource communautaire au cours de l'année ont requis une attention particulière et des démarches plus intenses de la part de leur curateur délégué. Par ailleurs, les curateurs délégués ont aussi rapporté au système 5 965 visites en établissement, touchant ainsi 5 084 personnes, ce qui correspond à une proportion plus élevée qu'en 2004-2005 (tableau 4). La plupart de ces visites avaient pour but de dresser un bilan des besoins des personnes en question et de dégager des actions requises pour s'assurer de leur satisfaction.

Tableau 4 - Visites de personnes sous régime de protection public

	2005-2006		2004-2005	
	Visites	Personnes	Visites	Personnes
Hébergement	5 965	5 084	4 286	3 531
Domicile	1 035	711	1 011	690
Ensemble*	7 000	5 795	5 297	4 174

*L'ensemble des personnes visitées ne correspond pas toujours à la somme des éléments, car une même personne peut avoir été visitée en hébergement et à domicile.

L'information des personnes protégées

Engagement
Une fois votre régime en vigueur, un curateur délégué est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.
Résultat
Toute personne protégée est représentée par un curateur délégué désigné. Le nom de ce curateur délégué est transmis à toutes les personnes pour qui un régime de protection est ouvert ou lorsqu'un nouveau curateur délégué est affecté à son dossier. Une personne protégée peut, si elle en ressent le besoin, communiquer avec lui et recevoir les informations ou les explications voulues.

Le registre des renseignements généraux rapporte, pour l'exercice écoulé, 2 427 demandes téléphoniques concernant les curateurs délégués. De ce nombre, 2 014 appels ont été dirigés vers un de ces employés. Les appels proviennent surtout, dans l'ordre, de personnes représentées, de membres de leur famille et d'intervenants des services de santé ou des services sociaux. Ne sont pas dénombrés les appels qui transitent par les téléphonistes des différents bureaux et les appels directs à un curateur délégué.

Le service de garde

Engagement
En cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.
Résultat
En 2005-2006, le service de garde a traité 1 339 urgences. Ce service est connu et utilisé majoritairement par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Des 613 appels concernant les soins, 162 étaient des demandes de consentement aux soins. Des 675 appels reçus, classés comme étant d'ordre social, 419 concernaient des décès et 103 des rapports de fugue.

Le tableau 5 présente le nombre d'appels auxquels le service de garde a répondu en 2005-2006.

Tableau 5 - Appels reçus et traités par le service de garde

Appels d'urgence	2005-2006	2004-2005
Soins médicaux	613	623
Domaine social	675	700
Atteintes à des biens	51	40
Total	1 339	1 363

Le consentement

La curatrice publique doit consentir aux soins ou à d'autres mesures proposées aux personnes qu'elle représente si ces dernières sont jugées inaptes à le faire elles-mêmes. Pour ce faire, elle doit se conformer au Code civil du Québec. Le graphique 6 illustre la répartition des demandes de consentement.

Engagement

Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-même, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.

Résultat

Au cours de l'année, 6 580 demandes de consentement ont été traitées en comparaison avec 6 781 l'année précédente. Une diminution est remarquée, entre autres, pour les demandes concernant une participation à un projet de recherche et l'utilisation de mesures de contrôle. Les demandes urgentes de consentement aux soins sont traitées immédiatement, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les demandes de consentement aux soins non urgentes sont traitées majoritairement le jour même de la réception de la demande et au plus tard dans un délai de deux jours ouvrables, selon un ordre prioritaire préétabli.

Graphique 6 - Répartition des demandes de consentement

La représentation juridique des personnes sous régime de protection public

Le Curateur public confie à ses avocats les procédures judiciaires relatives à l'ouverture d'un régime de protection, à l'établissement de mesures de protection provisoires, à la nécessité de faire remplacer un représentant légal privé et dans toute situation litigieuse qui l'implique, ainsi qu'en témoigne le tableau 6.

Tableau 6 - Mandats juridiques

	2005-2006	2004-2005
Ouverture d'un régime de protection	1 052	1 088
Mesures de protection provisoires	36	34
Remplacement d'un représentant légal	172	103
Mises en demeure	147	158

En plus des mandats donnés aux avocats à son emploi, le Curateur public a confié 566 autres mandats de toutes natures à des avocats de pratique privée, soit près de 10 % de plus que l'année précédente. Ces mandats visaient principalement la représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires de personnes sous régime de protection public qui étaient personnellement parties à un litige. Depuis mars 2006, les juristes de pratique privée peuvent offrir leurs services au Curateur public en remplissant le formulaire affiché dans le site Internet de l'organisme. Un répertoire des juristes de pratique privée sera alimenté au moyen de ce nouvel outil.

La réévaluation et la révision des régimes

La loi exige qu'une tutelle soit réévaluée tous les trois ans et une curatelle, tous les cinq ans. Le Curateur public demande aux établissements de santé et de services sociaux concernés de procéder à la réévaluation des personnes sous régime public. En 2003-2004, une révision des modalités a été effectuée en collaboration avec le réseau de la santé. Une réévaluation peut mener à deux types de recommandations, soit le maintien ou la révision du régime. Dans le cas d'une révision, il existe trois possibilités, soit la mainlevée, l'augmentation ou la diminution du régime. Le tableau 7 compile les données du processus de réévaluation.

Tableau 7 - Réévaluation des régimes publics

	2005-2006	2004-2005
Recommandations déposées		
Recommandations de maintien du régime	1 980	1 966
Recommandations de révision du régime	681	183
Total	2 661	2 149
Jugements obtenus		
Jugements en révision du régime	564	91
Jugements de mainlevée	64	31
Total	628	122

Comparativement à l'année précédente, le nombre de réévaluations effectuées a crû de près de 24 %, passant de 2 149 à 2 661. Cette importante augmentation s'explique par l'implantation en 2004-2005 d'une nouvelle directive visant à ramener la date de la réévaluation à celle de l'ouverture du régime de protection. De plus, l'année 2004-2005 coïncide avec la réévaluation de toutes les personnes représentées par le Curateur public au 15 avril 1990, date de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions du Code civil du Québec.

Par ailleurs, une nouvelle procédure exigeant des rapports d'évaluation médicale et psychosociale dans le cas de toutes les réévaluations a aussi eu pour conséquence d'accroître le nombre de recommandations de révision du régime de 183 en 2004-2005 à 681 en 2005-2006. De ce nombre, près de 90 % recommandaient une augmentation de régime public de tutelle à curatelle.

Objectif
À compter d'avril 2002, établir un plan de représentation pour chaque personne qui fait l'objet d'une réévaluation de son aptitude en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et légaux, moins de deux mois après la date de la réévaluation.
Résultat
La première démarche du Curateur public a été de s'assurer que les réévaluations soient faites adéquatement. Les curateurs délégués effectuent les suivis appropriés. De plus, le processus et le canevas du plan de représentation ont été élaborés au cours de l'année 2004-2005. Le dossier sera intégré aux travaux de la planification stratégique des technologies de l'information.

L'administration des patrimoines
Quand le Curateur public du Québec administre les biens d'une personne, un curateur délégué établit un budget avec celle-ci, en fonction de ses revenus, et prend les décisions touchant l'administration de ses biens. Au 31 mars 2006, la valeur moyenne des patrimoines administrés était de 19 409 $, lorsqu'on considère à la fois les personnes sous régime de protection et les dossiers en instance de fermeture. L'administration des patrimoines comprend les services suivants :

- la reconstitution du patrimoine;
- la perception et l'encaissement des prestations et des allocations;
- le paiement des frais d'hébergement, des dépenses personnelles et des comptes courants;
- la production des déclarations fiscales et le traitement des avis de cotisation;
- la gestion des assurances, des placements et des immeubles;
- l'entreposage et la surveillance des biens meubles;
- la supervision des ventes à l'encan;
- la reddition des comptes et la remise des biens;
- l'enregistrement des effets négociables;
- la perception des comptes clients.

En ce domaine, le Curateur public s'est fixé des objectifs de rigueur et de transparence, la gestion plus efficace des patrimoines devant être mise au service du bien-être des personnes protégées.

Afin de poursuivre les travaux enclenchés ces dernières années, le Curateur public a continué à revoir l'organisation administrative de ses services, notamment ceux qui visent l'établissement des patrimoines. Il a continué à introduire une plus grande systématisation de ses pratiques et complété l'implantation de mesures de contrôle plus adéquates pour offrir une meilleure garantie de l'intégrité et de l'intégralité des données relatives à ces patrimoines, tel que le suggérait le Contrôleur des finances. Il a également adopté une nouvelle politique en matière de gestion du patrimoine des personnes représentées sous régime de protection public.

Le Curateur public s'est aussi conformé à l'orientation du ministère de la Santé et des Services sociaux concernant le paiement de la contribution à l'hébergement qui s'effectue, depuis le 1er octobre 2005, à l'établissement gestionnaire plutôt qu'à la ressource de type familial. De plus, un arrimage entre les fichiers de la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés a permis de récupérer 262 000 $ de produits financiers non réclamés au profit de 569 personnes représentées au cours de l'année.

En matière de gestion des patrimoines, deux engagements et un objectif ont été formulés : les engagements concernent les déclarations fiscales, d'une part, et la perception des allocations, d'autre part; l'objectif s'applique à la production annuelle des comptes sommaires de gestion.

Les déclarations fiscales

Engagement
Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prévus par la loi, à défaut de quoi nous payons les intérêts et les pénalités.
Résultat
La totalité des déclarations de revenus de l'année d'imposition 2005 ont été produites dans les délais prescrits, soit au plus tard le 30 avril 2006. Cela représente 23 247 déclarations fiscales : 11 613 au gouvernement provincial et 11 634 au gouvernement fédéral. Le Curateur public du Québec a également perçu, pour les personnes qu'il représente, un total de 5 085 093 $ en remboursements d'impôts, y inclus la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente du Québec (TVQ).

La perception des revenus

Engagement
Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.
Résultat
Lorsqu'une investigation est entreprise, le Curateur public connaît la nature et la fréquence des allocations auxquelles a droit le citoyen qu'il représente. Il communique avec les autorités concernées, remplit les formulaires requis et obtient les documents appropriés pour le versement des sommes dues. Ces allocations proviennent essentiellement des sources suivantes : sécurité de la vieillesse, régime des rentes du Québec, rentes viagères, rentes d'invalidité, régime de retraite d'un ex-employeur, prestations d'assistance-emploi, pension alimentaire et autres revenus similaires. Au total, plus de 121,8 millions de dollars ont ainsi été perçus en 2005-2006. Le tableau 8 présente la distribution des sommes selon leur provenance.

Tableau 8 - Perception des allocations

Provenance	2005-2006 (M $)	2004-2005 (M $)
Pension de vieillesse du Canada	42,8	41,8
Régimes de retraite privés	4,7	4,7
Régie des rentes du Québec	12,9	11,7
Assistance-emploi	54,4	52,2
Autres	6,9	6,2
Total	121,7	116,6

À une première étape de contrôle, tous les grands programmes de prestations sociales québécois et canadiens sont passés en revue afin que les personnes représentées obtiennent les revenus qui leur sont dus. De plus, le Curateur public continue de faire le suivi des différents programmes ou recours qui pourraient leur être bénéfiques. C'est dans ce contexte qu'il a réalisé un inventaire des programmes d'assistance financière pour l'acquisition d'aides techniques offerts aux Québécois. Il a de plus élaboré un guide et une procédure de traitement d'une demande d'aide technique. Une entente a également été convenue avec la Régie des rentes du Québec concernant la centralisation du traitement des dossiers des personnes protégées par le Curateur public. Cette entente permet de réduire le délai de récupération des prestations dans le cas des nouveaux dossiers.

Le Curateur public a traité, au 31 mars 2006, les demandes d'assistance-emploi de plus de 5 000 personnes représentées. Il poursuit également ses efforts, en étroite collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en vue d'alléger et d'assouplir davantage le traitement de ces demandes.

Le paiement des frais de subsistance

Les personnes représentées par le Curateur public vivent en majorité dans un établissement ou dans une ressource qui relève du réseau de la santé et des services sociaux. Le Curateur public a donc payé leurs frais d'hébergement à même leurs revenus et veillé au versement des sommes prévues pour leurs allocations de dépenses personnelles, dont la gestion est déléguée aux établissements. Le tableau 9 indique les sommes ainsi affectées aux frais de subsistance des personnes protégées.

Tableau 9 - Frais de subsistance

	2005-2006 (M$)	2004-2005 (M$)
Frais d'hébergement	86,4	83,0
Dépenses personnelles	28,3	26,9
Total	114,7	109,9

Comme le recommandait le Vérificateur général du Québec en 2004-2005, le Curateur public a implanté un programme de vérification sommaire de la gestion des allocations pour dépenses personnelles. Cette mesure de contrôle supplémentaire permet de s'assurer de leur saine gestion par les établissements. Ce programme se poursuivra en 2006-2007.

La gestion des contrats d'assurance
Lorsqu'un citoyen représenté détient une assurance sur la vie ou sur des biens meubles et immeubles, le Curateur public maintient, dans la mesure du possible, les polices auxquelles il a souscrit et, à défaut, le Curateur public l'inscrit sous la police d'assurance globale négociée pour l'ensemble des personnes représentées. Au 31 mars 2006, l'institution gérait 3 946 contrats d'assurance.

La gestion des immeubles
L'inspection des immeubles résidentiels, à l'ouverture d'un régime de protection, permet d'en définir la gestion appropriée : occupation par la personne représentée ou par sa famille, location ou vente. Cette inspection vise aussi à repérer les réparations urgentes ou nécessaires, selon une approche d'entretien préventif. Le tableau 10 précise les valeurs en cause.

Tableau 10 - Gestion des immeubles

	Au 31 mars 2006	Au 31 mars 2005
Nombre d'immeubles	494	509
Évaluation municipale (M$)	32,8	30,2
Emprunts hypothécaires (M$)	1,5	1,0
Coût des travaux d'entretien et de réparations (M$)	0,6	0,7

La gestion des placements
Au 31 mars 2006, les placements dans le fonds collectif des citoyens représentés par le Curateur public s'élevaient à 177,5 millions de dollars.

Les fonds collectifs sont constitués des sommes d'argent disponibles provenant des personnes représentées, des successions non réclamées, de produits financiers non réclamés et de plusieurs autres catégories de biens non réclamés. Depuis avril 1999, leur gestion est confiée à une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec; ils y sont administrés en conformité avec la politique de placement des fonds collectifs du Curateur public, qui précise les conditions d'une gestion à la fois prudente et performante, répondant aux besoins variés des personnes protégées. Pour ce faire, le Curateur public est conseillé par le comité de placement, formé de trois membres nommés par la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine.

Les fonds collectifs des personnes représentées sont au nombre de trois : le fonds d'encaisse, le fonds de revenus et le fonds diversifié. Le fonds d'encaisse correspond au « compte de banque » de ces personnes. Il s'agit d'un fonds de liquidités servant à leurs besoins immédiats : encaissements, déboursés, dépôts devant servir à court terme. Il doit donc offrir des garanties de sécurité et contenir des sommes suffisantes. Le fonds de revenus, composé de titres à revenu fixe, sert à distribuer chaque mois un produit d'intérêt aux personnes représentées qui ont besoin du fruit de leur capital pour équilibrer leur budget. En 2005-2006, le Curateur public a distribué 0,7 million de dollars de cette façon, auquel s'ajoute

0,5 million provenant du fonds d'encaisse. Pour sa part, le fonds diversifié vise le rendement à long terme et comprend l'avoir excédant les exigences budgétaires des personnes représentées. Le tableau 11 présente la valeur des fonds administrés.

Tableau 11 - Répartition du fonds collectif des personnes représentées

Fonds collectifs*	Au 31 mars 2006	Au 31 mars 2005
Fonds d'encaisse	49,0	46,3
Fonds de revenus	27,3	29,2
Fonds diversifié	101,2	91,8
Total	177,5	167,3

* Incluant les personnes dont les dossiers sont à l'étape de la reddition des comptes.

Par ailleurs, plus de 450 personnes représentées possédaient des placements nominatifs au 31 mars 2006. Ces placements comprennent entre autres les obligations, les certificats de dépôt, les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REÉR), les fonds enregistrés de revenu de retraite (FERR), les fonds communs et les actions détenues par ces personnes au moment où le Curateur public prend juridiction. Au 31 mars 2006, ces investissements avaient une juste valeur de 34,4 millions de dollars et étaient administrés directement par le Curateur public.

Les comptes sommaires de gestion

Objectif
Poursuivre la production annuelle des comptes sommaires pour chaque personne représentée par le Curateur public.
Résultat
Le Curateur public a produit, en mars 2006, 11 588 des 11 792 comptes sommaires de gestion prévus à l'intention des personnes dont il administrait les biens au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2005. Les 204 comptes sommaires restants n'ont pas été produits pour des raisons techniques. Dans de tels cas, ils sont réalisés manuellement sur demande. Le compte sommaire est versé au dossier des personnes protégées, qui peuvent le consulter sur demande.

En plus des comptes sommaires, le Curateur public doit, à la demande d'une personne représentée, d'un proche parent ou d'un tiers qui démontre un intérêt particulier envers elle, fournir un compte détaillé de sa gestion. En 2005-2006, il a traité 21 demandes de production de comptes de gestion.

La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier
Le Curateur public rend compte de son administration lorsqu'un régime de protection prend fin. Cela se produit dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : quand le régime de protection est privatisé, ou quand le citoyen représenté redevient apte, atteint sa majorité ou décède. Les biens et la reddition de comptes sont ensuite transmis, selon le cas, à la personne redevenue apte, à son nouveau représentant (tuteur ou curateur privé), au liquidateur ou aux héritiers de sa succession. En 2005-2006, 775 redditions de comptes ont été produites, dont 120 en fin de régime. Le tableau 12 répartit les redditions de comptes suivant la cause.

Tableau 12 - Redditions de comptes

	2005-2006			2004-2005		
	Après décès	En fin de régime	Total	Après décès	En fin de régime	Total
Solde en début de période	379	12	391	288	10	298
Redditions de comptes demandées	761	115	876	818	118	936
Redditions de comptes produites	655	120	775	727	116	843
Solde en fin de période	485	7	492	379	12	391

2.1.5 Les régimes de protection privés

Les régimes de protection privés offrent trois niveaux de représentation aux personnes inaptes : le conseiller au majeur, le tuteur ou le curateur. Le Curateur public est avisé lorsqu'un représentant privé vient d'être nommé à l'un ou l'autre de ces titres. Il ouvre dès lors un dossier personnel et envoie à chaque nouveau tuteur ou curateur privé un guide pratique qui explique leur rôle, leurs responsabilités et l'ensemble de leurs obligations. Le tableau 13 présente la répartition des régimes privés avec surveillance ouverts pendant l'année. Ces 2 155 régimes de protection visaient 1 550 personnes. De plus, au 31 mars 2006, 1 571 personnes étaient en instance d'ouverture d'un régime privé.

Tableau 13 - Ouverture de régimes de protection privés avec surveillance

	2005-2006	2004-2005
Tutelles et curatelles à un majeur	1 241	1 017
Tutelles à un mineur (avec surveillance)	850	881
Administrateur	35	33
Administration provisoire	25	26
Tutelles à l'absent	4	6
Total	2 155	1 963

Pour s'assurer que le tuteur ou le curateur d'un citoyen inapte ou d'un enfant mineur agit dans l'intérêt de cette personne, qu'il prend les bonnes décisions à son égard, qu'il veille à son bien-être physique et moral et qu'il administre correctement ses biens, un conseil de tutelle est formé. Ce dernier a pour mandat de surveiller l'administration du tuteur ou du curateur, de prendre des décisions et de donner des autorisations ou des avis, s'il y a lieu.

Pour sa part, le Curateur public est chargé de surveiller l'administration des régimes privés de curatelle et de tutelle aux majeurs, de certaines tutelles aux mineurs et des tutelles aux absents. Les tutelles aux mineurs avec surveillance sont les tutelles datives et les tutelles des père et mère (qui administrent les biens de leur enfant) quand la valeur du patrimoine du mineur est supérieure à 25 000 $.

En ce qui concerne les tutelles aux mineurs, le Curateur public n'intervient que sur signalement, lorsque le capital administré est de moins de 25 000 $. Cela correspond à la référence « tutelle au mineur sans surveillance » du tableau 1. Dans les autres cas, le Curateur public veille à ce que les représentants et les conseils de tutelle remplissent leurs rôles et leurs responsabilités. Il leur apporte aide et assistance à cette fin. Il peut aussi demander le remplacement des représentants qui n'assument pas adéquatement leurs obligations. Dans le Plan stratégique 2001-2004, deux objectifs ont été formulés afin de doter l'institution d'une stratégie de soutien aux représentants privés et des contrôles adéquats pour garantir le respect de leurs obligations.

La stratégie de soutien aux représentants privés

Objectif
D'ici avril 2002, mettre en place une stratégie visant à s'assurer que les représentants privés ainsi que les membres des conseils de tutelle comprennent mieux leurs rôles et responsabilités et qu'ils soient ainsi en mesure de mieux les assumer.
Résultat
La stratégie proactive visant à soutenir les nouveaux représentants légaux et les membres du conseil de tutelle dans leurs fonctions a permis de communiquer avec les intervenants concernés, soit par téléphone, soit par courrier. En début de juridiction, l'information et le matériel nécessaire sont transmis aux représentants légaux et aux membres du conseil de tutelle concernés pour les aider à remplir leurs obligations légales et leurs responsabilités administratives. Dans un esprit de pro action, une validation des documents qu'ils reçoivent est faite afin de s'assurer d'une prise en charge de qualité.

Par ailleurs, les responsables des régimes privés dans les directions territoriales informent régulièrement les représentants qui s'interrogent sur leurs obligations. De même, les préposés aux renseignements répondent la journée même aux demandes d'information qu'ils reçoivent de la part de ces représentants privés ou du public en général.

À l'intention plus particulière des tuteurs au mineur, une brochure intitulée *Papa, maman, que faites-vous de mon argent?* a été publiée pour les informer des obligations parentales à respecter.

Le respect des obligations des représentants privés

Objectif
D'ici avril 2004, s'assurer que tous les représentants privés s'acquittent de leurs obligations dans les délais prescrits, quant à l'établissement de l'inventaire, à la sûreté et à la production du rapport annuel.
Résultat
Dresser l'inventaire des biens d'une personne est une étape primordiale, tant pour le tuteur ou le curateur privé que pour le Curateur public, puisqu'elle constitue le point de départ d'un régime de protection qui s'échelonne le plus souvent sur plusieurs années. En 2005-2006, le Curateur public a demandé 1 723 rapports d'inventaire et en a reçu 1 517, dans un délai moyen de 98 jours après l'ouverture du régime. Les représentants privés respectent leurs obligations, mais ils le font dans un délai plus long que la norme fixée. Cette norme de 60 jours est très courte, compte tenu des efforts de conciliation requis pour produire les rapports d'inventaire.

Conformément à la loi, si la valeur du patrimoine administré dépasse 25 000 $, le tuteur ou le curateur privé doit fournir une sûreté, c'est-à-dire qu'il doit garantir sa gestion pendant toute la période où il l'exerce. Cette garantie vise à protéger le patrimoine de la personne représentée s'il survient un problème dans l'administration de ses biens. Il appartient au conseil de tutelle d'en déterminer la nature et le montant. Le Curateur public s'assure pour sa part que l'obligation de fournir une sûreté est respectée.

Une fois l'an, les tuteurs et les curateurs privés doivent rendre compte de leur administration. Du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, le Curateur public a demandé 10 031 rapports annuels et en a reçu 9 094. Le délai moyen d'obtention de ces documents était de 121 jours.

Le remplacement des représentants privés

Afin de protéger les droits des personnes représentées, le Curateur public a déposé 97 requêtes en remplacement d'un représentant privé et obtenu 109 jugements à cet égard au cours de l'année, comparativement à 62 requêtes et à 81 jugements en 2004-2005. Le nombre de jugements excède le nombre de requêtes, car certains jugements portent sur des requêtes déposées l'année précédente.

La réévaluation et la révision des régimes

Les tuteurs et les curateurs privés sont responsables de répondre aux exigences de la loi en faisant réévaluer la situation de la personne qu'ils représentent et, au besoin, en faisant réviser son régime de protection. Cette réévaluation doit être faite tous les trois ans pour les personnes sous tutelle ou pourvues d'un conseiller au majeur, et tous les cinq ans pour les personnes sous curatelle. Le Curateur public envoie systématiquement un avis de réévaluation aux représentants privés quatre mois avant la date prévue. S'il y a lieu, cet avis est suivi d'un rappel. Lorsqu'il y a recommandation de modification de régime, elle consiste généralement en un passage de la tutelle vers la curatelle. Les tableaux 14 et 15 présentent les conclusions de cette étape, que la majorité des représentants privés respectent.

Tableau 14 - Réévaluation et révision des régimes

	2005-2006	2004-2005
Réévaluations à faire au 1er avril 2005	1 046*	579
Réévaluations demandées en cours d'année	1 197	1 649
Recommandations produites	1 283	1 031
Demandes de réévaluation retirées	72	87
Réévaluations à faire au 31 mars 2006	888	1 110

* Un rajustement d'ordre informatique explique l'écart entre le solde présenté en 2004-2005 (1 110) et le nombre de réévaluations à faire au début de 2005-2006 (1 046).

Tableau 15 - Recommandations produites à la suite d'une réévaluation

	2005-2006	2004-2005
Maintien du régime	1 055	910
Modification du régime	227	121
Jugement de modification du régime	144	63

La reddition de comptes et la fermeture du dossier

La responsabilité du tuteur ou du curateur privé prend fin lorsque la personne qu'il représente redevient apte, devient majeure ou émancipée, ou qu'elle décède. Si la personne est redevenue apte ou a atteint sa majorité, le représentant légal doit répondre de son administration en lui présentant une reddition de comptes finale. En cas de décès, le tuteur ou le curateur privé transmet sa reddition de comptes au liquidateur de la succession de la personne qu'il représentait. Du 1er avril 2005 au 31 mars 2006, le Curateur public a demandé 1 268 redditions de comptes et en a reçu 896.

2.1.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire

Un nombre important de Québécoises et de Québécois ont pris les dispositions nécessaires pour désigner d'avance, par mandat, la personne autorisée à s'occuper d'eux s'ils devenaient inaptes. En 2005-2006, 126 014 inscriptions d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude ont été ajoutées au registre de la Chambre des notaires du Québec, lequel en contient plus de 1,3 million depuis sa création le 29 août 1991.

Il est important de mentionner que certaines personnes peuvent avoir inscrit plus d'un mandat à ce registre et que, par conséquent, le chiffre indiqué ici n'est pas représentatif du nombre de citoyens ayant préparé un mandat en prévision de leur inaptitude. Il existe aussi un nombre indéterminé de mandats rédigés sous seing privé qui ne sont pas tous inscrits au registre.

Le greffier du tribunal informe systématiquement le Curateur public des mandats en prévision de l'inaptitude qui sont homologués. Celui-ci doit les consigner au registre public. Avec la collaboration du Directeur de l'état civil et de la Régie de l'assurance maladie du Québec, un dispositif de mise à jour a été conçu pour ce registre et pour les trois autres établis par la loi : le registre des tutelles et des curatelles au majeur, le registre des tutelles au mineur et le registre des biens sous administration provisoire. Le tableau 16 présente le nombre de personnes dont le mandat a été homologué pendant les périodes de 2004-2005 et 2005-2006.

Le Curateur public a entièrement revu le contenu de la brochure *Mon mandat en cas d'inaptitude*, ainsi que le formulaire qui y est inclus. Le document, édité par les Publications du Québec et disponible dans le site Internet du Curateur public, propose désormais un plus grand nombre d'éléments visant la protection en cas d'inaptitude.

Tableau 16 - Personnes protégées par un mandat en prévision de l'inaptitude

	2005-2006	2004-2005
Mandats homologués*		
Pendant la période indiquée	2 227	2 133
En fin de période	8 235	7 303

* Les mandataires n'ont pas l'obligation d'informer le Curateur public du décès d'un mandant. En conséquence, le Curateur public met le registre à jour avec l'information dont il dispose.

2.1.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants

Afin de réaliser pleinement sa mission, le Curateur public attache une grande importance à l'établissement de liens avec ses partenaires. Au cours de l'année 2005-2006, cette préoccupation a pris différentes formes.

L'appui des comités consultatifs
Trois comités conseillent le Curateur public dans ses orientations et dans ses prises de décisions. Leurs contributions ont été significatives. Le Curateur public leur fournit le soutien logistique et le secrétariat nécessaires à leurs travaux. La description du mandat, de la composition et du fonctionnement de chacun de ces comités est présentée en détail à l'annexe B du présent rapport.

Les communications avec des ministères, le réseau de la santé et des services sociaux et d'autres milieux
- Avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau
La très grande majorité des personnes sous régime de protection public ou privé reçoivent des services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou sont hébergées dans une de ses ressources. Il importe donc que tous ceux qui interviennent auprès d'une personne représentée soient correctement informés de ses droits et de leurs obligations, de même que du rôle du Curateur public. Il est aussi important d'établir un climat de collaboration pour favoriser le respect des droits et la sauvegarde de l'autonomie des personnes représentées. Un objectif en ce sens a été énoncé dans le plan stratégique.

Objectif
D'ici avril 2002, élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication permettant d'informer efficacement et rapidement le personnel du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les personnes des domaines connexes qui interviennent auprès des personnes déclarées inaptes au sujet des rôles, des responsabilités ainsi que des politiques du Curateur public.
Résultat
Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux. En plus des séances d'information qu'ils offrent, ses curateurs délégués entretiennent des contacts personnalisés avec les intervenants des établissements qui servent les personnes représentées. De plus, tous les intervenants du réseau peuvent recevoir le bulletin Le Point, *que produit régulièrement le Curateur public.*

Le bulletin *Le Point* est diffusé depuis février 2002 à quelque 418 établissements de santé et de services sociaux, à raison de cinq exemplaires chacun, en plus d'être offert sur le site Internet du Curateur public. De plus, depuis janvier 2003, il est possible de s'abonner à la version électronique du bulletin qui comptait, au 31 mars 2006, 780 abonnés[1].

Le Point paraît en deux éditions : *Le Point-Orientations*, qui précise les attentes du Curateur public envers les établissements à propos de leurs interventions auprès des personnes protégées, et *Le Point-Informations*, qui livre des renseignements généraux sur les régimes de protection et sur les services du Curateur public. En 2005-2006, onze numéros ont été publiés, soit trois du *Point-Orientations* et huit du *Point-Informations*, ainsi qu'un index.

De plus, la curatrice publique et le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux ont convenu de la mise sur pied d'une table de concertation permanente afin de favoriser une compréhension commune des rôles et des responsabilités de chacun et de faciliter les échanges d'information requis. Les travaux se sont poursuivis cette année au cours de huit rencontres des membres de cette table. Parmi les sujets abordés pendant l'année, notons le suivi du processus de réinsertion sociale des personnes représentées visées par la désinstitutionalisation, le transfert de la perception des contributions des usagers hébergés dans des ressources intermédiaires et de type familial à l'établissement gestionnaire et d'autres projets réalisés par le Curateur public. Les modes de collaboration liés aux visites d'appréciation de la qualité de vie dans les ressources intermédiaires et de type familial du MSSS ont également été discutés, ainsi que les délais, parfois importants, de certains établissements à répondre aux demandes de réévaluation de régimes de protection.

Les membres de la table de concertation ont également mis en place un groupe de travail dans le but d'identifier les problématiques auxquelles le MSSS et le Curateur public font face dans l'exercice de leurs rôles et de leurs responsabilités respectifs ainsi que pour proposer des pistes de solutions.

- Avec d'autres ministères ou organismes

Le Curateur public entretient également des relations avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Plus de 5 000 personnes qu'il représente reçoivent des prestations de l'assistance-emploi. Le Curateur public doit donc respecter les exigences des programmes du MESS et s'assurer que ces citoyens touchent toutes les prestations auxquelles ils ont droit et qu'en retour, ils respectent leurs obligations. Pour faciliter la gestion de ces dossiers, le Curateur public a entrepris, avec le Ministère, de se donner une organisation et des façons de faire simplifiées. Les travaux se poursuivent dans un esprit d'amélioration continue.

Le Curateur public a de plus signé un protocole de collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) qui vise à établir des liens privilégiés afin d'assurer le respect et le plein exercice des droits et des recours reconnus par la Charte des droits et libertés de la personne pour les citoyens représentés par le Curateur public ou par un tuteur ou un curateur privé, ceux qui bénéficient d'un mandat en cas d'inaptitude homologué et les personnes vulnérables en général.

Par ailleurs, le Curateur public maintient des rapports de collaboration avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, ainsi que la Régie de l'assurance maladie du Québec. En 2005-2006, il s'est entendu avec Hydro-Québec sur une approche centralisée en ce qui concerne la facturation et les services rendus aux personnes protégées par un régime de protection public. Le Curateur public bénéficie maintenant du service « Guichet privilégié » offert par la société d'État.

---

1 Une erreur s'est glissée dans le rapport annuel 2004-2005 : le nombre d'abonnements indiqués l'an dernier était de 1 364, mais aurait dû être de 890.

2.1.8 La responsabilité sociétale

Le Curateur public est le porte-parole des personnes sous régime de protection et le défenseur de leurs droits. Il s'est engagé, dans son plan stratégique, à jouer ce rôle de façon plus active sous deux angles : par une présence accrue sur la scène sociale et par un appui à la recherche et aux études.

Objectif
Participer activement aux réseaux de réflexion et de concertation sur la promotion des droits du citoyen vulnérable, de même qu'à des forums et à des débats à portée sociale, éthique ou juridique.
Résultat
Le Curateur public a assuré sa présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés. Des représentants de l'institution ont participé activement à des congrès ou colloques sur la déficience intellectuelle, la santé mentale et les problèmes liés au vieillissement.

Le Curateur public a aussi poursuivi ses travaux en collaboration avec ses homologues des autres provinces et territoires canadiens à titre de membre de l'Association nationale de tuteurs et curateurs publics. En octobre 2005, il a participé à la rencontre de cette association à Regina, en Saskatchewan. Plusieurs comités de travail ont été mis sur pied par suite des conférences des dernières années. Ces comités sont chargés notamment d'élaborer des mécanismes de collaboration ainsi que de mener des études sur des sujets d'intérêt commun. Le Curateur public est, entre autres, responsable d'un groupe de travail qui a déposé à Regina un cadre de collaboration applicable lorsque des adultes inaptes demandent de l'aide dans une autre province ou un autre territoire. Les provinces et territoires représentés au congrès de 2005 ont été invités à le signer.

Dans le cadre des célébrations de son 60e anniversaire, le Curateur public s'est associé au magazine encyclopédique *L'Agora*. Cette association a permis de produire un volumineux dossier approfondissant plusieurs facettes de la question de l'inaptitude sous deux formats : un fascicule[2], paru sous la forme d'un magazine, et une encyclopédie virtuelle[3].

De plus, des représentants de toutes les directions du Curateur public ont participé à 89 sessions d'information, réunions, congrès et colloques en 2005-2006 (tableau 17). Ces rencontres permettent de mieux faire connaître le rôle du Curateur public, les régimes de protection et les droits des personnes représentées. Ces forums avaient, selon le cas, une portée locale, régionale ou nationale.

Tableau 17 - Interventions publiques

	2005-2006	2004-2005
Portée des interventions		
Canadienne	1	2
Québécoise	1	2
Régionale	39	45
Locale	48	63
Total	89	112
Public visé		
Grand public	32	24
Partenaires	57	88
Total	89	112

2 Inaptitude, *Pour la défense des êtres sans défense*, hiver 2006, vol. 11, n° 3, index 60. http://agora.qc.ca /magazine/agora.snf/sommaire/0060/?OpenDocument

3 *Encyclopédie thématique sur l'inaptitude et la protection des personnes inaptes*. http://agora.qc.ca/inaptitude

Le Curateur public est membre du Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés et il contribue au réseau Internet francophone « Vieillir en liberté », piloté par l'Université de Montréal, qui est actif dans le domaine du dépistage et de la prévention des abus envers les personnes âgées. En outre, il collabore avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le Protecteur du citoyen, la Chambre des notaires du Québec, le Barreau du Québec et diverses associations pour faire valoir l'intérêt des personnes représentées dans l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux. La curatrice publique a aussi présenté un mémoire à la Commission spéciale en vue de l'étude de l'avant-projet de loi électorale. Ce mémoire portait sur la question du droit de vote des personnes sous régime de protection.

2.1.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées

Objectif

Au cours des trois prochaines années, approfondir les connaissances des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services, tels que les problématiques reliées à l'inaptitude et aux changements démographiques, afin d'en évaluer les conséquences et de dégager une vision prospective permettant de mieux orienter les choix du Curateur public.

Résultat

Des suivis statistiques de la clientèle sont produits chaque mois. Un profil de la clientèle par région sociosanitaire est produit annuellement. Le Curateur public suit de près l'évolution démographique et analyse les liens possibles avec la problématique des personnes vivant avec des incapacités. Par ailleurs, à l'invitation du Fonds québécois de recherche sur la société et la culture, il s'est associé à plusieurs ministères et organismes provinciaux afin de lancer une action concertée pour favoriser la recherche en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement. Le consortium, formé en mars 2006, a permis de constituer un fonds de plus de 1,5 million de dollars. Le choix des projets de recherche se fera au cours de l'année 2006-2007.

Afin de mieux mesurer la connaissance et l'utilisation par la population en général du mandat donné en prévision de l'inaptitude, un sondage d'opinion publique a été réalisé au cours de 2005-2006. De plus, le Curateur public a participé à une enquête multiservice parrainée par le Secrétariat du Conseil du trésor afin de mesurer les attentes et la satisfaction des nouveaux représentants légaux. Les résultats seront connus en 2006-2007.

2.2 L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DES BIENS NON RÉCLAMÉS

L'année 2005-2006 en a été une de changement pour la direction générale responsable de la mission d'administration des biens non réclamés. En effet, en mai 2005, dans le cadre des travaux de modernisation de l'État, le groupe de travail qui a fait l'examen des 60 premiers organismes du gouvernement a déposé un rapport dans lequel il confirmait l'importance de la mission d'administration des biens non réclamés tout en recommandant son transfert à Revenu Québec. Le projet de loi n° 120 qui a suivi le dépôt de ce rapport a concrétisé cette recommandation en décrétant le 1er avril 2006 comme date de transfert des activités de cette mission à Revenu Québec. L'exercice 2005-2006 a donc été une année de préparation et de travaux intenses afin d'effectuer une transition harmonieuse et respectueuse des besoins du personnel visé. Le Curateur public a eu une collaboration fructueuse avec les responsables de Revenu Québec.

La section qui suit fait donc état de la gestion du Curateur public de la mission d'administration des biens non réclamés jusqu'au 31 mars 2006.

Rappelons que c'est depuis 1945 que le Curateur public assure la gestion des successions vacantes, des biens de propriétaires inconnus ou introuvables et de sociétés dissoutes et, depuis juillet 1999, il administre aussi un ensemble de produits financiers non réclamés. Les modifications législatives de 1999 ont ajouté à la compétence du Curateur public la réception des dépôts d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit, le contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier, les sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie, les biens détenus en fidéicommis, les sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières, les fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client et les sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite.

Le Curateur public reçoit les biens non réclamés des détenteurs, en dresse la liste et informe la population qu'il en est maintenant l'administrateur provisoire. Il garantit la remise de ces biens à leurs propriétaires ou ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits. Si les ayants droit ne se manifestent pas ou ne sont pas trouvés, le Curateur public liquide les biens et, le cas échéant, rembourse les créanciers suivant leurs rangs et privilèges, et remet le reliquat au ministre des Finances, tout en préservant le droit de réclamation des propriétaires ou des ayants droit. Un ayant droit peut récupérer son bien sans limites de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à dix ans.

Dans son Plan stratégique 2001-2004, le Curateur public s'était donné trois objectifs : se doter des mécanismes requis pour récupérer les nouveaux biens, accroître les remises aux ayants droit et définir les conditions de l'établissement d'une convention de performance et d'imputabilité entre la curatrice publique et le directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés.

Les résultats relatifs à ces trois objectifs ainsi que l'information permettant de rendre compte de l'administration de tous les biens non réclamés et des engagements formulés dans la déclaration de services aux citoyens sont présentés dans les prochains paragraphes.

2.2.1 Les produits financiers non réclamés

La loi oblige les détenteurs de produits financiers non réclamés à faire une remise annuelle au Curateur public. Ils doivent alors produire un état contenant la description de ces biens et les renseignements nécessaires pour établir l'identité des ayants droit, l'adresse de leur dernier domicile connu ainsi que la nature et la source de leurs droits.

Le Curateur public peut également procéder à une inspection auprès des institutions financières afin de s'assurer qu'elles ont rempli leurs obligations en matière de biens non réclamés.

Le Curateur public fait paraître des avis publics dans des grands quotidiens du Québec et dans son site Internet. Si les ayants droit ne se manifestent pas ou, le cas échéant, ne sont pas trouvés, il administre ou liquide les produits financiers non réclamés.

Objectif
Mettre en place, d'ici avril 2002, l'ensemble des mécanismes requis pour récupérer et gérer les nouveaux biens non réclamés qui sont dorénavant sous l'administration provisoire du Curateur public.
Résultat
La quantité de produits financiers non réclamés reçue dans une année est sujette à de grandes variations. Il dépend aussi bien des activités d'inspection que l'organisme réalise que du nombre de détenteurs de produits financiers. Cette année, les nouvelles réceptions s'établissent à 101 543, ce qui représente une augmentation de 23 % par rapport à 2004-2005 (82 550). En 2005-2006, un document d'instruction a été mis en ligne pour les organismes de placement collectif (OPC). Ces explications leur permettent de transmettre les titres d'OPC non réclamés selon les dispositions de la loi.

2.2.2 Les successions et autres biens non réclamés

L'ouverture des dossiers
Dès qu'une succession non réclamée est signalée au Curateur public, celui-ci s'assure que le dossier est conforme à ses exigences avant d'en accepter la responsabilité, puis il procède à son ouverture. Pour les biens sans maître, les compagnies dissoutes et les successions non réclamées, il doit déterminer tous les actifs, les administrer et les liquider. Le tableau 18 indique, par catégorie, le nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts en 2004-2005 et en 2005-2006.

Tableau 18 - Ouverture de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés

	2005-2006*	2004-2005
Successions non réclamées	1 695	1 645
Successions de personnes inaptes décédées	296	422
Sociétés dissoutes	224	501
Propriétaires inconnus ou introuvables	187	93
Total	2 402	2 661

* Entre 2005-2006 et 2004-2005, une augmentation de la quantité de dossiers de sociétés dissoutes et de successions de personnes inaptes décédées a été observée. Cependant, un retard dans l'ouverture de ces dossiers empêche la publication du nombre exact de dossiers ouverts en 2005-2006.

L'investigation et l'administration des dossiers

Engagement
Pour ce qui est des nouvelles successions non réclamées, le Curateur public s'engage à dresser l'inventaire des biens dans un délai d'au plus six mois suivant l'ouverture du dossier.
Résultat
Au cours de 2005-2006, le Curateur public a terminé l'investigation de 1 016 dossiers de successions non réclamées, comparativement à 800 l'année précédente. Cette hausse est attribuable à la pré-investigation du contenu des dossiers introduite l'an dernier. En effet, le temps de traitement varie en fonction du nombre et de la valeur des renseignements disponibles au début de la prise de juridiction. Parmi les investigations complétées, 561 ont été traitées en six mois ou moins, si bien que l'objectif a été atteint à 55 % dans le cas des dossiers qui en ont fait l'objet. Le tableau 19 présente le nombre d'investigations ayant eu lieu en 2004-2005 et en 2005-2006.

Tableau 19 - Investigations

	2005-2006	2004-2005
Investigations à faire en début d'année	1 207*	1 130
Nouvelles investigations	1 057	853
Investigations terminées	1 016	800
À faire en fin d'année	1 243	1 183

* Vingt-quatre dossiers en pré-investigation n'avaient pas été comptabilisés au 31 mars 2005, ce qui explique l'écart entre les investigations à faire en début d'année et celles qui restaient à faire à la fin de l'année précédente.

Une fois l'inventaire des biens dressé, les comptes bancaires, les polices d'assurance, les comptes à recevoir et les autres avoirs sont récupérés. Le Curateur public procède ensuite à la liquidation des biens récupérés ainsi qu'à la vente des véhicules, des meubles et des immeubles en s'assurant de protéger les droits des ayants droit et des créanciers, dans la mesure du possible.

Pour des raisons de transparence et d'accessibilité, le Curateur public privilégie la vente aux enchères des meubles et des véhicules appartenant aux successions non réclamées ainsi que celle des biens récupérés dans les palais de justice et les postes de la Sûreté du Québec.

Pendant l'année 2005-2006, il s'est tenu neuf ventes aux enchères, annoncées par des avis dans les journaux. Elles ont rapporté des revenus totaux d'un peu plus de 505 000 $, y inclus la valeur de certains biens appartenant à des personnes représentées.

La gestion des immeubles
Au 31 mars 2006, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés administrait temporairement 717 immeubles, dont une partie appartient à des personnes inconnues ou introuvables. La valeur totale de ces immeubles, selon l'évaluation municipale, s'élevait à 10 351 277 $ et ils totalisaient 887 521 $ en emprunts hypothécaires.

Parmi ces 717 immeubles, le Curateur public gérait également 143 barrages provenant de sociétés dissoutes. Il a conclu en 2002 une entente de collaboration avec le ministère de l'Environnement visant l'entretien des barrages sans maître afin d'assurer un milieu sécuritaire pour les citoyens.

Le traitement des dossiers
Selon le nombre et la valeur des renseignements disponibles au début de la prise de juridiction d'une succession vacante, le temps de traitement est d'environ deux ans. Rappelons que le Curateur public agit comme administrateur provisoire et comme liquidateur de successions non réclamées. En règle générale, il est informé de l'existence d'une telle succession plus de six mois après le décès du propriétaire des biens. D'ailleurs, ce délai, qui s'échelonne parfois sur une plus longue période, ne favorise pas une intervention rapide. Cela peut occasionner une perte d'information et, dans certains cas, des actifs de la succession. Malgré cela, au 31 mars 2006, plus de 31 millions de dollars provenant de la liquidation de successions non réclamées étaient disponibles pour remise à leurs ayants droit, une information qui paraît maintenant sur le site Internet de Revenu Québec.

La fermeture des dossiers
Lorsque tous les biens d'une succession ont été liquidés, le processus de fermeture du dossier est enclenché. En 2005-2006, 2 322 dossiers de successions ont été fermés, comparativement à 2 412 l'année précédente. Dans 25 % de ces dossiers, la valeur de réalisation des actifs n'a pas été suffisante pour couvrir les honoraires du Curateur public, comparativement à 26 % l'année précédente. Dans ces cas, l'institution doit renoncer à ses honoraires de gestion. Pour une deuxième année consécutive, la priorité a été accordée au traitement de dossiers possédant le plus de valeur.

Les créanciers ont été partiellement remboursés dans 27 % des dossiers, contre 14 % des cas en 2004-2005. Les biens ont été remis aux ayants droit ou à l'État dans 37 % des cas, comparativement à 59 % au cours de l'exercice antérieur.

2.2.3 La remise aux ayants droit

Un des volets de la mission du Curateur public est de procéder à des recherches afin de trouver les propriétaires et les ayants droit de successions, de produits financiers non réclamés et de biens non réclamés. Dans son Plan stratégique 2001-2004, il a pris un engagement formel à l'égard de ces derniers et s'est fixé comme objectif d'accroître le nombre de ces remises.

Engagement
Dans le cas des biens sous administration provisoire, le Curateur public s'engage à en rechercher les propriétaires ou les ayants droit.
Objectif
Accroître de 5 % par année le nombre de remises effectuées aux ayants droit. Le Curateur public garantit la remise des biens non réclamés qu'il administre aux propriétaires ou aux ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits.
Résultat
En 2005-2006, 136 dossiers de successions non réclamées ont été traités. Parallèlement, 2 692 réclamations de produits financiers se sont soldées par un paiement aux ayants droit. Cela représente une augmentation de plus de 100 %, qui résulte d'efforts importants consentis en matière de recherche d'ayants droit, ainsi que d'une visibilité accrue dans les médias. Le Curateur public a ainsi remis un montant de 10,4 millions de dollars à des ayants droit et 35,4 millions de dollars à l'État.

2.2.4 Une convention de performance et d'imputabilité

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est donné l'objectif suivant :

Objectif
D'ici avril 2002, définir les conditions permettant de convertir la Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés en une agence gouvernementale liée au Curateur public au moyen d'une convention de performance et d'imputabilité et d'une entente de gestion avec le Conseil du trésor, le cas échéant.
Résultat
Depuis avril 2002, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés bénéficie d'un financement autonome.

De plus, au cours des dernières années, la Direction générale de l'administration provisoire de biens non réclamés a transformé sa gestion afin de pouvoir conclure une convention de performance et d'imputabilité avec la curatrice publique. Ces transformations, même si elles n'ont pas abouti à une entente formelle, ont facilité le transfert de cette mission vers Revenu Québec.

2.3 LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

Les deux déclarations de services aux citoyens énoncent les mêmes engagements pour les deux missions du Curateur public au regard des renseignements généraux, des retours d'appels, de l'accueil des visiteurs, de la courtoisie envers les usagers et du traitement des plaintes. Il est utile de mentionner, d'entrée de jeu, que ces engagements ont été formulés au cœur d'une réforme majeure de l'institution, avant que tous les changements requis soient complètement dessinés et, en conséquence, implantés. Compte tenu de l'ampleur des travaux en cours, les démarches pour mesurer de façon plus systématique la satisfaction des citoyens et la qualité des services offerts ont été reportées. L'implantation d'un nouveau système informatique intégrant les principes de la gestion par résultats facilitera la compilation de telles mesures.

2.3.1 Les renseignements généraux

Engagement
Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.
Résultat
En 2005-2006, le Service des renseignements généraux a reçu 26 200 demandes par téléphone, soit une augmentation de 6 % par rapport à l'année précédente (24 686), et 1 398 demandes par Internet, ce qui correspond à une diminution de 5 % (1 469). En 2005-2006, le site Internet du Curateur public a fait l'objet d'un peu plus de 310 000 visites.

Les questions sur les biens non réclamés représentent 33 % des demandes de renseignements reçues par téléphone et 48 % de celles qui ont transité par Internet. À ces questions, il faut en ajouter 401 autres reçues par Services Québec, en vertu d'une entente de service entre les deux organisations.

Les questions sur la protection des personnes constituent 42 % des demandes de renseignements généraux reçues par téléphone et 24 % des demandes reçues par Internet. Les préposés aux renseignements téléphoniques ont pu répondre directement à environ 48 % d'entre elles et celles qu'ils n'ont pas pu satisfaire ont été transférées aux services appropriés.

Le temps d'attente moyen d'une demande de renseignements généraux était de 44 secondes et 22 % des correspondants ont abandonné l'appel avant qu'un préposé ait pu leur répondre. Le Curateur public n'a reçu aucune plainte associée aux renseignements généraux.

2.3.2 Les retours d'appels

Engagement
Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).
Résultat
Aucun indicateur numérique ne permet actuellement de mesurer avec rigueur le respect de la norme relative à ce délai. Le Bureau des plaintes a reçu 23 plaintes de correspondants non rappelés, comparativement à 12 en 2004-2005. Dans les unités administratives, 31 plaintes ont été reçues concernant des correspondants non rappelés dans le délai de 24 heures. Les employés étant appelés à se déplacer dans le cours de leur travail, il ne leur est donc pas toujours aisé de respecter cette norme.

2.3.3 L'accueil des visiteurs

Engagement
Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.
Résultat
Le Curateur public respecte cet engagement. En 2005-2006, il a accueilli 4 673 visiteurs à ses bureaux offrant les services de protection, dont 96 % ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes. L'attente moyenne a été de quatre minutes.

2.3.4 La courtoisie

Engagement
Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.
Résultat
De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie avec les interlocuteurs. Comme en 2004-2005, le Curateur public a reçu huit plaintes au siège social reliées à la courtoisie envers les usagers au cours de l'exercice écoulé. Dans les unités administratives, sept plaintes concernaient la courtoisie.

2.3.5 Le traitement des plaintes

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'une action de l'organisation. Cette insatisfaction peut se manifester envers tous nos services et toutes nos activités.

Le Curateur public accorde une grande importance à la gestion des plaintes qu'il reçoit, en vue d'améliorer ses services. Il fonde toutes ses actions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard, agir avec cohérence et célérité.

Présentement, les plaintes reçues, tant au siège social que dans les autres unités administratives, sont consignées dans un registre. Au total, le Curateur public a reçu 395 plaintes au cours de l'année, dont 208 au siège social et 187 dans les autres unités administratives. Comparativement au nombre enregistré en 2004-2005, cela représente une augmentation de 18,3 %. Cette hausse, majoritairement concentrée dans les unités administratives, s'explique en partie par le meilleur suivi du nombre de plaintes qu'elles ont traité. Le tableau 20 présente le nombre de plaintes reçues et traitées en 2005-2006 et le tableau 21 détaille les motifs des plaintes traitées pendant la même période.

Tableau 20 - Traitement des plaintes

	2005-2006	2004-2005
Solde en début de période	34	50
Plaintes reçues en cours d'année	395	334
Nombre total de plaintes traitées durant l'année	395	350
Solde en fin de période	34	34

Motifs des plaintes

Les plaintes relatives aux relations avec le personnel sont en hausse par rapport à l'année précédente, passant de 84 en 2004-2005 à 142 en 2005-2006. Les plaintes concernant la gestion des biens, tant la protection que les biens non réclamés, sont également en hausse, étant passées de 142 à 164. Ces augmentations sont, en partie, causées par le meilleur suivi du nombre de plaintes dans les unités administratives. Une attention particulière sera tout de même accordée à l'évolution des motifs de plaintes au cours de la prochaine année afin d'entreprendre, le cas échéant, les actions nécessaires.

Tableau 21 - Motifs des plaintes traitées

	2005-2006	2004-2005
Gestion des biens	164	142
Relations avec le personnel	142	84
Communications verbales ou écrites	49	51
Protection de la personne, plan de soins	74	43
Délai d'exécution	40	31
Surveillance des représentants légaux	17	18
Application des lois – rigidité administrative	20	13
Honoraires du Curateur public	17	9
Demande de révision d'un dossier	3	3
Demande d'enquête	0	0
Autre	14	18
Total*	540	412

* Une même plainte peut comporter deux motifs, si bien que le total des motifs est supérieur au nombre de plaintes traitées.

Le délai de traitement des plaintes

Le délai moyen pour achever le traitement des plaintes se calcule en jours ouvrables, à compter de la date de leur réception jusqu'à la date de la fermeture du dossier. Cependant, les délais qui ne relèvent pas du Curateur public et les valeurs extrêmes attribuables à des cas spéciaux, comme les dossiers en attente de procédures judiciaires, sont exclus des calculs. Le délai moyen observé en 2005-2006 était de 17,6 jours pour les plaintes traitées au siège social et de 4,6 jours pour celles qui ont été traitées dans les unités administratives. Les efforts de l'an dernier pour régler des plaintes plus complexes, ouvertes depuis quelques années, ont permis de diminuer le délai moyen de traitement de façon significative en 2005-2006.

Tableau 22 - Délai de traitement des plaintes

	2005-2006		2004-2005	
	Bureau des plaintes	Unités adm.	Bureau des plaintes	Unités adm.
Délai de traitement des plaintes, en jours, achevées parmi celles qui ont été reçues en cours d'année	14,9	3,5	23,6	n.d.
Délai de traitement, en jours, de l'ensemble des plaintes achevées en cours d'année	17,6	4,6	29,8	n.d.

Le contact avec le requérant

Engagement
Nous vous envoyons un accusé de réception signé par le directeur et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.
Résultat
Le délai moyen observé pour le premier contact avec un plaignant a été de 6,3 heures. Le Curateur public a ainsi largement respecté sa norme, fixée à deux jours ouvrables.

En 2005-2006, le siège social du Curateur public a achevé le traitement de 211 plaintes, comparativement à 202 en 2004-2005. Parmi celles-ci, un accusé de réception a été envoyé dans 140 cas. Il n'est pas toujours possible de communiquer avec les requérants. Ainsi, 61 plaintes ne nécessitaient pas d'accusé de réception pour divers motifs : le requérant n'avait pas fourni ses coordonnées, le contact avec lui n'avait pas été direct, mais s'était fait par un intermédiaire, etc. Par ailleurs, 170 plaignants ont été appelés dans un délai de 48 heures. Cependant, 37 plaintes ne nécessitaient pas d'appel pour les divers motifs mentionnés précédemment.

La rétroaction

Engagement
Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.
Résultat
Le délai moyen observé en 2005-2006 était de 10,4 jours ouvrables, comparativement à 14,6 l'an passé. Le traitement, l'an dernier, de dossiers particulièrement complexes explique ce temps plus long. Le délai de cette année a repris le rythme de 2003-2004 (10,0 jours) pour transmettre au plaignant les constatations et les recommandations du délégué aux plaintes.

Pendant l'année écoulée, le Curateur public a respecté le délai de 20 jours ouvrables pour rappeler les requérants afin de leur faire part de ses constatations et de ses recommandations dans le cas de 79 % des plaintes traitées, comparativement à 68 % en 2004-2005.

Les mesures correctives

L'examen de 59 % de la totalité des plaintes traitées par le siège social s'est terminé sans que des mesures correctives soient nécessaires. En effet, il a été démontré que les instances visées s'étaient acquittées correctement de leurs responsabilités et de leurs obligations envers les usagers. Chaque fois, des conclusions motivées ont été transmises au plaignant. Par ailleurs, dans le cas de 41 % des plaintes dont l'examen a été complété, il s'est avéré qu'une ou plusieurs mesures correctives s'imposaient, pour un total de 109. Le tableau 23 présente le nombre de correctifs apportés aux dossiers en 2005-2006.

Tableau 23 - Correctifs apportés aux dossiers à la suite d'une plainte

	2005-2006	2004-2005
Nombre de plaintes traitées	211	202
Nombre de plaintes suivies de correctifs	86	62
Nombre de correctifs par rapport aux plaintes traitées	41 %	31 %

2.4 LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION

Depuis près de sept ans maintenant, le Curateur public mène une réforme visant à se rapprocher des personnes qu'il représente et à mieux adapter ses services à leurs besoins. Cette opération majeure entraîne inévitablement une transformation de son organisation, condition essentielle au succès des changements mis en œuvre. Les missions et les valeurs du Curateur public ont été redéfinies et des objectifs clairs ont été énoncés. Les engagements de l'organisme ont été rendus publics dans le Plan stratégique 2001-2004 et dans les deux déclarations de services aux citoyens qu'il a publiés. Le Curateur public a également renouvelé ses engagements avec un nouvel exercice de planification, qui s'est terminé par le dépôt de son nouveau Plan stratégique 2006-2010 au printemps 2006. Il s'est doté d'outils lui permettant de remplir plus adéquatement son rôle et s'est impliqué activement pour effectuer un transfert harmonieux de la mission des biens non réclamés à Revenu Québec. Ce faisant, sa gestion s'inscrit totalement dans l'objectif de modernisation de l'administration publique.

2.4.1 Les ressources humaines

La collaboration du personnel est un élément fondamental de la réussite du virage entrepris. Le Curateur public s'est donné comme objectifs prioritaires de stabiliser son effectif en dotant ses postes sur une base permanente, d'accroître la proportion de professionnels dans son équipe de protection des personnes inaptes et de susciter l'adhésion de son personnel à ses orientations et à ses engagements par une formation et une information adéquates.

En 2005-2006, le Curateur public pouvait compter sur un effectif permanent de 638 postes autorisés ou équivalents en temps complet (ETC). Au 31 mars 2006, un total de 704 personnes à son emploi correspondait à cette norme administrative, soit 517 employés permanents et 187 occasionnels. Parmi ce personnel, 319 sont des employés professionnels, ce qui représente 45 % de l'effectif. Ces personnes sont issues de différents domaines, tels que la santé, le droit, le travail social et la comptabilité, pour n'en nommer que quelques-uns.

De nombreux efforts ont été faits pour stabiliser l'effectif en accroissant la proportion d'employés permanents. Pour y parvenir, le Curateur public a lancé 68 offres de mutation ou d'affectation au cours de l'année, en plus d'accorder 15 promotions.

Le tableau 24 présente la répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe au 31 mars 2006.

Tableau 24 - Répartition du personnel selon la classe d'emploi et le sexe

	Femmes		Hommes		Total au 31 mars 2006
	(nombre)	(%)	(nombre)	(%)	
Haute direction	1	100	0	0	1
Cadres	17	61	11	39	28
Professionnels	209	66	110	34	319
Fonctionnaires	257	72	99	28	356
Ensemble	484	69	220	31	704

La formation du personnel

En conséquence de sa réforme, le Curateur public a dû renouveler considérablement son personnel et transformer ses pratiques au cours des dernières années. Dans ce contexte, il importe de maintenir l'effort de formation concernant les activités axées sur l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, sur les besoins des personnes protégées et sur les systèmes informatiques de l'institution.

Objectif

Poursuivre les efforts d'intégration et de formation du personnel en lui offrant notamment des sessions d'accueil ainsi que des activités de formation sur la tâche et sur l'utilisation des systèmes informatiques.

Résultat

En 2005-2006, le Curateur public a consacré 16 322 heures-personnes à la formation et au perfectionnement de 2 202 employés.

Depuis l'an dernier, on constate une baisse du nombre de participants aux formations (accueil et intégration, système informatique, intranet, accès à l'information et protection des renseignements personnels) destinées aux employés nouvellement entrés en fonction, et ce, en raison de la diminution de l'arrivée de nouveaux venus. En revanche, des efforts particuliers ont été déployés cette année encore en matière de communications orales et écrites, de gestion et d'activités reliées à la protection des personnes représentées (domaine de la santé, domaine juridique et thèmes spécifiques). On trouve la liste des sujets d'activités de formation présentées en 2005-2006 dans le tableau 25. Les coûts associés à la formation du personnel en 2005-2006 s'élèvent à 805 086 $. Ce montant comprend les traitements, qui sont de l'ordre de 441 077 $.

Pour l'année civile 2005, le Curateur public a dépassé la norme établie par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre : la proportion de sa masse salariale consacrée à des activités de formation à l'intention de son personnel a été de 2,55 %.

Tableau 25 - Activités de formation

Sujets traités en 2005-2006	Participants	Heures-personnes
Accueil et intégration	119	797
Bureautique et informatique	534	4 428
Domaine de la santé	337	2 824
Domaine juridique	186	860
Nouveaux processus	7	46
Gestion	513	2 664
Thèmes spécifiques	313	3 220
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	45	311
Communications orales et écrites	97	792
Autres	51	380
Total	2 202	16 322

Objectif

Faire en sorte, notamment au moyen d'activités d'information et de sensibilisation, que le personnel du Curateur public connaisse les engagements de l'institution et qu'il y adhère.

Résultat

Dans le cadre des activités liées au 60e anniversaire de l'organisme, la curatrice publique a rencontré l'ensemble de ses employés en novembre 2005 afin de leur faire connaître les orientations et les engagements que l'organisme était sur le point de prendre dans son nouveau plan stratégique. Cette journée était également dédiée à la reconnaissance du travail accompli par le personnel.

De plus, les employés sont tenus informés de l'avancement de la réforme et plusieurs d'entre eux sont étroitement associés à la révision des processus et à l'élaboration des systèmes informatiques. Le personnel de l'organisme a accès à un intranet qui le renseigne sur l'évolution des différents dossiers.

2.4.2 Un cadre de gestion axé sur les résultats

Objectif
Faire en sorte que le Curateur public applique la gestion par résultats dès l'année 2001-2002, notamment en mettant à la disposition des gestionnaires l'instrumentation nécessaire ainsi que des activités de développement adaptées à leurs besoins.
Résultat
Le Curateur public applique une gestion par résultats. Outre son plan stratégique qu'il a mis à jour au printemps 2006, il a établi des plans sectoriels et défini des normes de service. Le Curateur public a aussi amélioré ses outils de reddition de comptes avec les moyens disponibles, en attendant la réforme de ses systèmes.

Objectif
Se doter, d'ici avril 2002, de systèmes d'information de gestion pour appuyer la prise de décision à l'égard des ressources humaines, matérielles et financières, des programmes d'activités et des services du Curateur public.
Résultat
En matière de gestion des ressources humaines, le Curateur public dispose d'outils d'aide à la décision. En octobre 2001, un entrepôt de données sur ses clientèles et sur ses activités a été implanté, dans les limites du système informatique actuel. Dans le contexte de la planification stratégique des technologies de l'information, une réévaluation des besoins en information de gestion est en cours.

2.4.3 Des systèmes modernes et performants

Le Plan stratégique du Curateur public s'appuie largement sur le recours aux technologies de l'information. La qualité et l'efficacité des services aux usagers sont en partie tributaires de la performance du traitement des données et des actions qui en découlent, que ce soit pour l'administration des biens ou la protection des personnes. Aussi, le besoin d'échanges électroniques accrus avec d'autres organismes se fait de plus en plus sentir. Les systèmes actuels du Curateur public ne répondent pas à l'ensemble de ses besoins. Pour qu'ils soient plus modernes et conviennent mieux à ses obligations, l'organisme vise leurs refontes.

Objectif
Élaborer, d'ici avril 2002, une stratégie visant à adapter le système informatique opérationnel aux nouveaux processus de gestion ainsi qu'à la gestion par résultats.
Résultat
À sa séance du 28 février 2002, le Conseil du trésor donnait son aval à la planification stratégique des technologies de l'information du Curateur public, dont les coûts prévus sont de 17,7 millions de dollars.

Des études préliminaires ont permis d'établir les besoins et les exigences sur les plans fonctionnel et technologique pour soutenir les activités du Curateur public dans sa gestion de ses relations avec ses clientèles et ses partenaires, sa comptabilité des biens sous administration et sa gestion documentaire.

En 2005-2006, les travaux visant à doter l'organisation de nouveaux systèmes informatiques ont porté sur l'approfondissement des scénarios d'affaires ainsi que sur le parachèvement d'une architecture de système détaillée, basée sur certains progiciels. Les résultats de cette dernière étape d'architecture ont permis de mesurer l'écart entre les besoins de l'organisation et les possibilités qu'offrent ces progiciels. Des scénarios de solutions seront élaborés par une équipe interne afin de proposer la meilleure avenue pour poursuivre la planification stratégique des technologies de l'information de façon à optimiser les performances du Curateur public au bénéfice des personnes représentées.

2.4.4 Les communications par Internet

Le Curateur public adhère aux orientations gouvernementales en matière d'inforoute en offrant plusieurs modes d'accès aux citoyens. En 2005-2006, il a conduit des travaux d'envergure en vue de la restructuration de son site Internet. Ce réaménagement majeur aura des effets positifs sur la présentation générale du site et sur la convivialité de la navigation.

Les formulaires dans Internet

Objectifs

- *D'ici avril 2002, rendre disponibles dans Internet l'ensemble des formulaires du Curateur public destinés au grand public, aux représentants légaux et aux intervenants.*
- *D'ici avril 2004, faire en sorte que les formulaires les plus couramment utilisés par le grand public, les représentants légaux et les autres intervenants puissent être saisis à l'écran et acheminés par voie électronique au Curateur public.*

Résultat

À ce jour, 19 formulaires offerts au grand public et 14 destinés aux partenaires du réseau de la santé et des services sociaux sont diffusés sur le site Internet du Curateur public. Parmi ceux-ci, l'organisme a rendu disponible cette année un formulaire de demande de consentement à un changement de milieu de vie et le formulaire d'inscription au Répertoire des juristes.

Actuellement, certains de ces formulaires sont dynamiques et peuvent être remplis à l'écran. Il faudra cependant attendre la fin de la réforme des systèmes pour que leur retour par voie électronique soit possible.

La consultation des registres

Engagement

Nous tenons à jour, conformément à la loi, les registres publics des régimes de protection en vigueur (...) et un registre public des biens non réclamés sous administration provisoire. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site Internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.

Résultat

En 2005-2006, les registres publics offerts sur le site Internet du Curateur public ont fait l'objet de 62 136 consultations, comparativement à 40 477 en 2004-2005, soit 49 531 consultations du registre des biens sous administration provisoire et 12 602 consultations des trois registres des personnes protégées (registre des tutelles au mineur, registre des tutelles et des curatelles au majeur et registre des mandats homologués donnés par des personnes en prévision de leur inaptitude).

2.4.5 Une gestion financière rigoureuse

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés et les crédits renouvelables. Ces derniers constituent un mécanisme, prévu par la Loi sur le curateur public, qui permet de financer, à même les revenus, les activités d'administration provisoire des biens non réclamés et une partie de celles qui sont reliées à l'administration des patrimoines des personnes représentées.

Pour l'exercice financier 2005-2006, le Curateur public a obtenu un budget de dépenses total de 48,6 millions de dollars, qui se détaille comme suit :

- 34,1 millions de dollars associés aux crédits votés;
- 14,5 millions de dollars associés aux crédits renouvelables.

De ce montant total, 0,4 million de dollars proviennent du report des crédits votés inutilisés de l'exercice précédent. L'exercice financier s'est terminé avec des dépenses réelles de 47,8 millions de dollars, dégageant un surplus budgétaire de 0,8 million de dollars associés aux crédits votés. De cette somme, 0,4 million de dollars ont été versés à titre de compression budgétaire pour l'exercice 2005-2006. Le budget d'investissement est passé de 9,2 millions de dollars à 10,2 millions en 2005-2006.

Quant aux revenus générés par le Curateur public et versés au Fonds consolidé du revenu, ils proviennent essentiellement de deux sources : la tarification des services aux personnes sous régime de protection et aux ayants droit ou successibles de biens non réclamés ainsi que la liquidation de biens non réclamés. Pour l'exercice 2005-2006, ces revenus ont totalisé 37,8 millions de dollars, soit une baisse de 1,4 million de dollars par rapport à 2004-2005. Cette variation s'explique essentiellement par une diminution des produits financiers non réclamés remis à l'État.

Le tableau 26 indique la répartition des dépenses selon la mission. La mission de protection représente 86 % des dépenses, alors que la mission d'administration provisoire des biens non réclamés compte pour 14 %. L'état des revenus et dépenses du Curateur public pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 est présenté au tableau 27.

Tableau 26 - Répartition des dépenses selon la mission

Mission	2005-2006 (milliers $)	2004-2005 (milliers $)
Protection	41 004,1	38 571,6
Biens non réclamés	6 546,5	6 728,7
Total	47 550,6	45 300,3

Tableau 27 - Revenus et dépenses

Exercice terminé le 31 mars 2006

	2005-2006 $	2004-2005 $
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	17 606 857	11 640 837
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	18 879	192 176
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	159 899	146 005
Intérêts sur remise en retard de biens non réclamés	-	172 317
Autres revenus	60 790	129 006
	17 846 425	12 280 341
Honoraires non exigés (note 1)	5 009 407	3 193 783
	12 837 018	9 086 558
Biens non réclamés liquidés (note 2)	25 005 878	30 090 665
	37 842 896	39 177 223
DÉPENSES FINANCÉES PAR LES CRÉDITS RENOUVELABLES (notes 3 et 5)		
Traitements et avantages sociaux	10 819 164	8 667 677
Loyers	1 344 894	755 681
Services professionnels, administratifs et autres	889 695	411 798
Transport et communications	381 534	213 201
Fournitures et approvisionnements	71 341	44 192
Matériel et équipement	17 996	12 899
Entretien et réparations	47 781	45 652
Compensations pour dossiers déficitaires (note 1)	569 754	329 087
Compensations des pertes financières (note 4)	64 105	31 527
	14 206 264	10 511 714
DÉPENSES FINANCÉES PAR LES CRÉDITS VOTÉS		
Traitements et avantages sociaux	22 266 993	24 172 147
Loyers	3 288 380	3 267 607
Services professionnels, administratifs et autres	1 672 333	1 842 377
Transport et communications	1 646 541	1 769 532
Fournitures et approvisionnements	228 409	269 385
Matériel et équipement	276 442	214 822
Entretien et réparations	958 625	598 724
Compensations pour dossiers déficitaires (note 1)	230 126	238 999
Compensations des pertes financières (note 4)	357 965	171 115
Perte sur disposition d'immobilisations	-	134 136
Autres	252 152	13 942
Amortissement des immobilisations	2 166 395	2 095 781
	33 344 361	34 788 567

Note 1: Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer des personnes est reconnue en vertu des critères établis ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

Note 2 : Les biens non réclamés liquidés correspondent aux sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public. Ces sommes sont remises au ministère des Finances en l'absence d'un propriétaire ou d'un ayant droit; elles sont réduites des remises faites aux propriétaires et aux ayants droit retracés ultérieurement. Les honoraires que le Curateur public aurait pu exiger pour l'administration de ces biens ne sont pas présentés distinctement.

Note 3 : Les crédits renouvelables sont une source de financement. La Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81) et le décret 726-2003 (3 juillet 2003) prévoient que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par le Curateur public sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que le détermine le gouvernement. Les crédits renouvelables sont utilisés afin de financer la totalité des activités d'administration provisoire des biens non réclamés ainsi qu'une partie des activités d'administration des biens des personnes que le Curateur public représente. Pour l'exercice 2005-2006, les dépenses financées par les crédits renouvelables associées aux

activités d'administration provisoire des biens non réclamés totalisent 6 546 544 $, alors que celles qui sont associées aux activités d'administration des biens des personnes totalisent 7 659 720 $.

Note 4 : Les compensations de pertes financières correspondent aux indemnités accordées par le Curateur public pour des pertes subies par des personnes qu'il représente ou qu'il a représentées.

Note 5 : En vertu de l'article 55 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), le Curateur public a transféré des crédits totalisant 330 915 $ au ministère de l'Environnement pour l'entretien des barrages sans maître. Le coût des services rendus par ce ministère n'apparaît pas dans l'état financier du Curateur public du Québec.

Note 6 : En vertu de l'article 56 de la Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives, le ministère du Revenu s'est vu confier l'administration provisoire des biens non réclamés à compter du 1er avril 2006.

2.4.6 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales

Les programmes d'accès à l'égalité

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2005-2006, le Curateur public s'est aussi employé à respecter, lorsque la situation le permettait, les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, tous les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 25 %. Au cours de l'exercice 2005-2006, 20 des 77 nominations (26 %) faites au Curateur public concernaient des membres de groupes cibles (19 provenant de communautés culturelles et 1 de la communauté anglophone). Au 31 mars 2006, 76 personnes s'identifiant comme faisant partie d'une communauté culturelle étaient à l'emploi du Curateur public, comparativement à 70 en 2004-2005. L'effectif de l'organisme comptait, par ailleurs, 1,6 % de personnes handicapées.

La politique linguistique

En 2005-2006, tous les formulaires, documents et textes du Curateur public destinés à l'externe ont fait l'objet d'une révision linguistique. L'organisme a aussi offert un soutien à ses employés au moyen de cours de français adaptés à leurs besoins et d'une chronique linguistique hebdomadaire publiée sur son site intranet. À leur réunion du 30 mars 2006, les membres du comité de la politique linguistique ont pris connaissance des activités réalisées en 2005-2006 et ont approuvé le plan d'action de 2006-2007.

L'accès à l'information

Deux lois régissent l'accès à l'information au Curateur public. La Loi sur le curateur public s'applique à toute demande d'accès aux renseignements que l'organisme détient dans ses fonctions de représentant de personnes ou d'administrateur de biens. Elle limite à un nombre restreint de personnes le droit de prendre connaissance de ces renseignements, et ce, afin d'en protéger la confidentialité et d'assurer le respect de la vie privée des personnes représentées.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ou Loi sur l'accès) encadre pour sa part l'accès à l'information que le Curateur public possède à titre d'organisme public. Elle s'applique aux renseignements contenus dans les dossiers des personnes sous régime de protection privé et de celles dont le mandat donné en prévision de l'inaptitude a été homologué. Elle s'applique également aux documents administratifs de l'organisme.

Durant l'exercice 2005-2006, le Curateur public a reçu 171 demandes d'accès à l'information, dont 108 ont été faites en vertu de sa loi constitutive, et 63, en vertu de la Loi sur l'accès. Le tableau 28 présente le nombre de demandes reçues.

Tableau 28 - Demandes d'accès à l'information

	2005-2006	2004-2005
Loi sur le curateur public	108	112
Loi sur l'accès	63	64
Total	171	176

La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information
En matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information, l'exercice 2005-2006 a été marqué par la consolidation des mesures adoptées au cours des années précédentes. Ainsi, le Curateur public a exercé un suivi rigoureux de ses engagements envers la Commission d'accès à l'information pour garantir la protection des renseignements personnels et la sécurité des données dans les développements informatiques requis pour la refonte de ses systèmes.

L'implantation du Cadre de gestion des accès à l'application informatique et aux dossiers physiques du Curateur public, accompagné du registre d'autorité, a permis d'assurer le respect du cadre légal auquel le Curateur public est soumis en matière de protection des renseignements personnels ainsi que de la Directive sur la sécurité de l'information numérique et des échanges électroniques dans l'Administration gouvernementale. Seuls les titulaires d'une fonction qui exige l'accès à un type de renseignement donné y ont effectivement accès.

L'implantation de la Directive sur la communication des renseignements nominatifs en vue de prévenir un acte de violence imminent, adoptée en février 2005, s'est poursuivie au cours de l'exercice 2005-2006. Une formation sur son contenu juridique a été donnée aux coordonnateurs du traitement des signalements des directions les plus susceptibles de faire face à des situations de violence. Les coordonnateurs ont ensuite été appelés à former les employés de leurs directions respectives. De plus, une chronique diffusée dans l'intranet et accompagnée d'un outil d'aide à la prise de décision a permis d'informer l'ensemble du personnel des dispositions de cette directive.

Par ailleurs, deux dossiers ont requis une attention particulière en 2005-2006, soit le projet de loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (projet de loi n° 86) et le transfert de la mission d'administration provisoire des biens non réclamés à Revenu Québec, le 1er avril 2006.

Ainsi, le Curateur public a fait part au ministère du Conseil exécutif de ses commentaires sur les deux projets de politiques devant accompagner le projet de loi n° 86 et suivi attentivement les travaux de la Commission de la culture en vue de l'adoption de ce projet de loi et des politiques qui s'y rattachent.

Le Curateur public s'est également assuré que les questions liées à la protection des renseignements personnels soient prises en compte dans les travaux menés pour donner suite à la décision gouvernementale de transférer à Revenu Québec la mission d'administration provisoire des biens non réclamés.

La politique sur le harcèlement psychologique
En juin 2004, le Curateur public s'est outillé pour se conformer aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail en matière de harcèlement psychologique. Deux politiques ont été élaborées : l'une touche les situations de harcèlement pouvant survenir entre les membres du personnel et de la clientèle, alors que l'autre vise à contrer le harcèlement entre les membres de l'organisation. Des procédures de traitement des plaintes ont également été prévues pour accompagner chacune de ces politiques.

Depuis l'entrée en vigueur des dispositions législatives sur le harcèlement psychologique, des séances de formation ont été proposées aux gestionnaires. Une appropriation des procédures mises de l'avant a ainsi été effectuée.

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire professionnelle et sociale
En vertu des nouvelles dispositions de la Loi, le Curateur public a désigné un coordonnateur de services aux personnes handicapées et transmis ses coordonnées à l'Office de la protection des personnes handicapées (OPHQ). Il a également déposé, en décembre 2005, un plan d'action institutionnel en faveur de l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Ce plan vise, entre autres, à sensibiliser le personnel aux obligations prévues dans la loi, ainsi qu'à favoriser l'accessibilité des lieux et le maintien en emploi des personnes ayant un handicap. Faciliter les communications avec l'ensemble de la clientèle fait aussi partie de ses objectifs.

Le développement de l'éthique
En 2005-2006, le Curateur public a entrepris un projet visant la réalisation d'un diagnostic éthique et d'un plan d'implantation. En continuité avec les actions entreprises jusqu'à maintenant, le but du projet est de permettre le développement d'une culture de l'éthique au Curateur public en favorisant son intégration aux pratiques quotidiennes.

Ce projet sera réalisé par une équipe de chercheurs de la Chaire d'éthique appliquée de l'Université de Sherbrooke, en collaboration étroite avec la répondante en éthique du Curateur public. Le dépôt du diagnostic et du plan d'implantation est prévu pour novembre 2006.

2.4.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des livres et des comptes sous administration du Curateur public du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. Ses travaux, qui ont pris fin le 2 décembre 2005, lui ont permis d'exprimer une opinion sans réserve sur les états financiers de l'organisme.

Le Curateur public a continué à déployer les efforts requis pour répondre aux recommandations du Vérificateur général. Parmi les travaux réalisés en 2005-2006, on note un meilleur suivi des prestations de l'assistance-emploi et des allocations pour menues dépenses des personnes représentées. De plus, une estimation des soldes des caisses des bénéficiaires non confirmées au 31 mars 2006 est comptabilisée dans les états financiers globaux des biens sous son administration. Un suivi sera réalisé afin de confirmer ces soldes.

Le Curateur public poursuit les travaux amorcés dans le contexte de sa planification stratégique des technologies de l'information, laquelle mènera à une refonte de ses systèmes informationnels. Ce projet d'envergure permettra à l'organisme de gérer les biens qui lui sont confiés et d'en rendre compte avec plus de facilité.

2.4.8 Le rapport de recommandations du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel 2005-2006, le Protecteur du citoyen fait état des commentaires qu'il a jugé nécessaire de transmettre à la Commission spéciale en vue de l'étude de l'avant-projet de loi remplaçant la Loi électorale concernant le droit de vote des personnes sous curatelle et sous tutelle. Sa position concernant le droit de vote des personnes sous curatelle publique diffère de celle qu'énonce le mémoire présenté par la curatrice publique en décembre 2005. Le Québec est la seule province, avec le Nunavut, où la Loi électorale contient une disposition excluant « des personnes sous curatelle ». Alors que le Curateur public recommande que l'exclusion «des personnes sous curatelle» soit enlevée du projet de loi pour des raisons d'iniquité, le Protecteur du citoyen indique dans son rapport que « la notion d'iniquité évoquée pour demander que les personnes sous curatelle puissent voter ne peut avoir préséance sur la capacité de celles-ci à prendre une décision éclairée sur le choix d'un candidat ».

Le Protecteur du citoyen a d'autre part donné son soutien aux recommandations du Curateur public du Québec sur les améliorations à apporter pour faciliter le droit de vote des personnes sous tutelle (lequel droit leur est reconnu).

Par ailleurs, le Curateur public continue à se référer aux recommandations antérieures du Protecteur du citoyen dans la poursuite de ses travaux.

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y inclus les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction du Curateur public maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer les affaires de l'organisme conformément aux lois et règlements qui le régissent.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Curateur public du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Diane Lavallée

Le directeur général de l'administration,

Sylvain Gendreau

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 8 décembre 2006

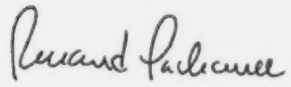
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

J'ai vérifié le bilan des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 mars 2006 et l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants et à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public au 31 mars 2006 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 8 décembre 2006

BILAN DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
AU 31 MARS 2006

	Curatelles et tutelles		Biens non réclamés		Total	Total
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
	$	$	$	$ (redressé)	$	$ (redressé)
ACTIF						
Encaisse et dépôts à terme	22 088 249	20 578 801	1 079 230	579 089	23 167 479	21 157 890
Frais payés d'avance	2 711 747	-	-	-	2 711 747	-
Actions	3 615 515	5 186 590	3 401 149	3 144 664	7 016 664	8 331 254
Obligations	3 614 653	3 725 730	1 249 616	996 527	4 864 269	4 722 257
Fonds mutuels	4 926 845	5 541 318	6 829 322	6 036 158	11 756 167	11 577 476
REÉR, RÉA, FERR	10 101 647	8 361 603	2 722 847	1 971 815	12 824 494	10 333 418
Placements des fonds collectifs (note 4)	177 487 840	167 256 744	60 797 154	68 692 941	238 284 994	235 949 685
Immeubles	32 801 146	30 227 275	10 351 277	11 354 296	43 152 423	41 581 571
Valeur de rachat des polices d'assurance vie	2 684 241	2 577 629	-	-	2 684 241	2 577 629
Pré arrangements funéraires	2 868 931	2 783 799	-	-	2 868 931	2 783 799
Billets et autres créances à recevoir (note 5)	8 333 088	8 222 889	1 122 130	174 859	9 455 218	8 397 748
Objets de valeur et biens en entrepôt	519 136	443 757	69 761	67 597	588 897	511 354
Véhicules automobiles	409 282	321 915	46 440	50 094	455 722	372 009
Prêts hypothécaires (note 5)	348 221	372 376	12 500	70 500	360 721	442 876
Autres actifs	97 488	70 077	2 008	750	99 496	70 827
	272 608 029	255 670 503	87 683 434	93 139 290	360 291 463	348 809 793
PASSIF						
Créditeurs	12 105 016	11 800 649	67 527 446	65 414 687	79 632 462	77 215 336
Produits perçus d'avance	4 068 735	-	-	-	4 068 735	-
Emprunts hypothécaires	1 482 907	1 038 094	887 521	577 459	2 370 428	1 615 553
Créditeurs des fonds collectifs (note 6)	1 783 272	1 202 206	1 082 120	1 556 880	2 865 392	2 759 086
Dépôts sur offre d'achat	55 279	50 730	58 541	60 183	113 820	110 913
	19 495 209	14 091 679	69 555 628	67 609 209	89 050 837	81 700 888
ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION	253 112 820	241 578 824	18 127 806	25 530 081	271 240 626	267 108 905
	272 608 029	255 670 503	87 683 434	93 139 290	360 291 463	348 809 793

Éventualités (note 12)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Accepté et approuvé,

Diane Lemieux

La curatrice publique du Québec

RÉSULTATS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
Exercice terminé le 31 mars 2006

	Curatelles et tutelles		Biens non réclamés		Total	Total
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
	$	$	$	$	$	$
PRODUITS						
Assistance emploi	54 390 786	52 201 442	922	2 959	54 391 708	52 204 401
Pension de vieillesse du Canada	42 814 526	41 757 551	10 896	33 782	42 825 422	41 791 333
Régie des rentes du Québec	12 905 011	11 719 683	4 493	18 727	12 909 504	11 738 410
Autres prestations	11 618 733	10 892 700	(57 745)	(40 317)	11 560 988	10 852 383
Crédits de taxes et impôts	5 085 093	4 652 266	369 601	406 536	5 454 694	5 058 802
Héritages	4 694 534	1 562 803	2 900	140 861	4 697 434	1 703 664
Société de l'assurance automobile du Québec	4 553 918	4 106 676	1 152	4 434	4 555 070	4 111 110
Loyers	939 645	1 085 219	54 308	50 815	993 953	1 136 034
Intérêts et dividendes	376 653	548 184	28 569	40 322	405 222	588 506
Assurances	219 239	314 014	-	43 784	219 239	357 798
Indemnités reçues d'organismes gouvernementaux	-	278 450	-	-	-	278 450
Compensations des pertes financières	66 120	48 043	31 086	24 171	97 206	72 214
Compensations des dépenses reliées aux barrages sans maître	-	-	349 916	369 840	349 916	369 840
Gain (perte) sur cession d'éléments d'actifs	1 032 292	78 621	(471 714)	(290 288)	560 578	(211 667)
Autres produits	898 349	920 128	999 125	716 671	1 897 474	1 636 799
	139 594 899	130 165 780	1 323 509	1 522 297	140 918 408	131 688 077
CHARGES						
Hébergement et allocations pour menues dépenses	114 700 074	109 870 966	94	1 706	114 700 168	109 872 672
Honoraires du Curateur public du Québec	4 425 068	3 182 504	1 981 662	919 517	6 406 730	4 102 021
Frais médicaux	4 282 626	3 983 335	-	(1 873)	4 282 626	3 981 462
Impôts et taxes	2 497 758	1 949 706	1 483 908	1 064 433	3 981 666	3 014 139
Services funéraires	2 417 204	2 639 693	(2 618)	17 557	2 414 586	2 657 250
Services publics	1 138 898	976 550	1 138	2 846	1 140 036	979 396
Frais légaux	1 108 173	854 508	114 243	82 671	1 222 416	937 179
Entretien et réparations - immeubles	618 229	679 280	50 373	39 546	668 602	718 826
Primes d'assurances	492 884	302 375	81 702	81 943	574 586	384 318
Entretien et réparations - barrages sans maître	-	-	349 916	369 840	349 916	369 840
Frais d'intérêts	31 888	55 118	243	204	32 131	55 322
Autres charges	2 812 498	3 156 269	1 665 465	1 737 042	4 477 963	4 893 311
	134 525 300	127 650 304	5 726 126	4 315 432	140 251 426	131 965 736
PRODUIT (PERTE) AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	5 069 599	2 515 476	(4 402 617)	(2 793 135)	666 982	(277 659)
Réévaluation d'éléments d'actifs (note 7)	8 306 065	12 563 677	2 740 589	1 887 355	11 046 654	14 451 032
Réévaluation d'éléments de passifs (note 7)	(849 784)	(1 371 235)	(3 952 742)	(2 301 258)	(4 802 526)	(3 672 493)
Produit matérialisé de placements des fonds collectifs (note 8)	6 656 657	5 876 339	766 428	756 663	7 423 085	6 633 002
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements des fonds collectifs (note 9)	3 313 646	547 772	(94 254)	(12 180)	3 219 392	535 592
PRODUIT NET (PERTE NETTE)	22 496 183	20 132 029	(4 942 596)	(2 462 555)	17 553 587	17 669 474

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

Exercice terminé le 31 mars 2006

	Curatelles et tutelles		Biens non réclamés		Total	Total
	2006	2005	2006	2005	2006	2005
	$	$	$	$ (redressé)	$	$ (redressé)
Solde au début déjà établi	241 578 824	223 892 891	32 376 037	50 257 601	273 954 861	274 150 492
Redressement						
Modification comptable (note 3)	-	-	(6 845 956)	(5 146 603)	(6 845 956)	(5 146 603)
Solde au début redressé	241 578 824	223 892 891	25 530 081	45 110 998	267 108 905	269 003 889
Produit net (perte nette)	22 496 183	20 132 029	(4 942 596)	(2 462 555)	17 553 587	17 669 474
Nouveaux actifs	36 240 397	35 806 440	46 762 821	33 107 803	83 003 218	68 914 243
Nouveaux passifs	(7 075 520)	(5 530 642)	(15 087 228)	(21 864 828)	(22 162 748)	(27 395 470)
Remises des biens aux ayants droit	(38 431 118)	(25 627 726)	(10 415 430)	(12 120 301)	(48 846 548)	(37 748 027)
Radiation et annulation d'éléments de passifs	1 440 650	1 315 321	13 815 209	16 341 337	15 255 859	17 656 658
Radiation et annulation d'éléments d'actifs	(1 295 622)	(5 082 580)	(4 027 143)	(5 061 298)	(5 322 765)	(10 143 878)
Transfert des comptes des curatelles et des tutelles aux biens non réclamés (note 10)	(1 840 974)	(3 382 692)	1 840 974	3 382 692	-	-
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « comptes à payer au ministre des Finances » (note 11)	-	(54)	(43 160 666)	(40 190 647)	(43 160 666)	(40 190 701)
Transfert de « comptes à payer au ministre des Finances » (note 11)	-	55 837	7 811 784	9 286 880	7 811 784	9 342 717
	(10 962 187)	(2 446 096)	(2 459 679)	(17 118 362)	(13 421 866)	(19 564 458)
Solde à la fin	253 112 820	241 578 824	18 127 806	25 530 081	271 240 626	267 108 905

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2006

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81).

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs, en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens de mineurs;
- d'assumer l'administration de certaines successions non réclamées, l'administration provisoire des biens sans maître, des biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables, des biens délaissés par des personnes morales dissoutes et par des administrateurs du bien d'autrui, et enfin, des biens qui ne sont pas réclamés par leurs propriétaires légitimes en temps opportun (note 13).

Le Curateur public perçoit des honoraires pour la représentation des personnes, pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Curateur public ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. Les actifs et passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actif et de passif sont évalués comme suit :

- **Encaisse et dépôts à terme**
  L'encaisse, incluant le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes sous curatelle ou sous tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition majoré des intérêts courus, le cas échéant.

- **Frais payés d'avance**
  Les frais payés d'avance correspondent à des sommes versées pour des services devant être rendus dans des exercices ultérieurs.

- **Actions**
  Les actions, au cours vendeur de clôture de la Bourse agréée où le titre correspondant est le plus négocié.

- **Obligations**
  Les obligations sont évaluées à leur juste valeur, notamment en fonction des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus.

- **Fonds mutuels**
  Les fonds mutuels, à leur valeur liquidative.

- **REÉR, RÉA, FERR**
  Les REÉR, les RÉA et les FERR sont évalués à leur juste valeur et de la même façon que les actions, obligations, fonds mutuels et dépôts à terme, mentionnés ci-dessus.
- **Immeubles**
  Les immeubles, à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.
- **Valeur de rachat des polices d'assurance vie**
  La valeur de rachat des polices d'assurance vie, incluant les dividendes à recevoir, est évaluée à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, elle est modifiée à la date anniversaire de la police d'assurance vie et subséquemment, lors de l'encaissement de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts.
- **Pré arrangements funéraires**
  Les pré arrangements funéraires, à leur coût d'acquisition.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
  Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à leur valeur de réalisation.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
  Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à leur valeur de réalisation en début de juridiction.
  Le montant des biens meubles en garde chez un tiers et au domicile d'une personne représentée n'est pas présenté. Ces biens sont de peu de valeur et ne sont pas évaluables au prix d'un effort raisonnable.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actif ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite comme étant de 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

Placements des fonds collectifs

Les liquidités et quasi-liquidités que le Curateur public gère collectivement sont incorporées dans les fonds collectifs. Elles sont réparties en quatre fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus, un fonds diversifié et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées en fonction des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en Bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours vendeur de clôture de la Bourse agréée où le titre correspondant est le plus négocié;

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Créditeurs et emprunts hypothécaires

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que «le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

Les créditeurs relatifs aux biens non réclamés sont inscrits à leur valeur en début de juridiction et, par la suite, ils sont réévalués lors de la liquidation finale.

Produits perçus d'avance

Les produits perçus d'avance représentent des prestations reçues avant la période au cours de laquelle elles se réaliseront.

Constatation des résultats des opérations des comptes sous administration

Le produit net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et des tutelles et à ceux des biens non réclamés. Les produits nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les produits nets du fonds diversifié sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Utilisation des prévisions

La préparation des états financiers, conformément aux politiques comptables indiquées ci-dessus, exige que la direction fasse des prévisions et des hypothèses qui concernent les montants déclarés d'actif et de passif à la date des états financiers et les montants déclarés des produits et des charges durant la période déclarée. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent disponibles.

3. MODIFICATION COMPTABLE

Des créances à payer aux montants de 5 146 603 $ au 31 mars 2003 et de 1 699 353 $ au 31 mars 2005 auraient dû être inscrites aux bilans respectifs de ces exercices, affectant ainsi à la baisse l'actif net des comptes sous administration d'un montant total de 6 845 956 $ au 31 mars 2005.

4. PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $
Court terme										
Encaisse	11 948 258	10 635 455	661 112	706 139	1 748 946	1 834 558	-	47 920	14 358 316	13 224 072
Placements temporaires	89 577 146	97 600 347	-	-	-	-	124 859	149 441	89 702 005	97 749 788
Intérêts et dividendes à recevoir	618 907	524 794	544 454	397 425	1 262 703	927 176	101 909	40 987	2 527 973	1 890 382
Avance au ministre du Revenu du Québec	1 023 915	-	-	-	-	-	-	-	1 023 915	
À recevoir du fonds de revenus, sans intérêt, ni modalité de remboursement (note 6)	239 984	-	-	-	111 938	-	-	-	351 922	-
À recevoir du fonds diversifié, sans intérêt, ni modalité de remboursement (note 6)	456 746	-	-	-	-	-	-	-	456 746	-
	103 864 956	108 760 596	1 205 566	1 103 564	3 123 587	2 761 734	226 768	238 348	108 420 877	112 864 242
Long terme*										
Obligations	-	-	24 835 259	26 587 367	57 436 179	49 342 931	5 732 967	5 962 349	88 004 405	81 892 647
Actions	-	-	-	-	38 407 391	37 095 048	-	-	38 407 391	37 095 048
Titres hypothécaires	-	-	1 233 341	1 482 568	2 218 980	2 615 180	-	-	3 452 321	4 097 748
		-	26 068 600	28 069 935	98 062 550	89 053 159	5 732 967	5 962 349	129 864 117	123 085 443
	103 864 956	108 760 596	27 274 166	29 173 499	101 186 137	91 814 893	5 959 735	6 200 697	238 284 994	235 949 685
RÉPARTITION DES PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS										
Comptes sous administration										
Curatelles et tutelles	49 027 537	46 269 780	27 274 166	29 172 071	101 186 137	91 814 893	-	-	177 487 840	167 256 744
Biens non réclamés	54 837 419	62 490 816	-	1 428	-	-	5 959 735	6 200 697	60 797 154	68 692 941
	103 864 956	108 760 596	27 274 166	29 173 499	101 186 137	91 814 893	5 959 735	6 200 697	238 284 994	235 949 685

*** PLACEMENTS À LONG TERME AU 31 MARS 2006**

	Échéances	Taux d'intérêt	Fonds d'encaisse	Fonds de revenus	Fonds diversifié	Fonds des régimes enregistrés de retraite	Total
			2006 $	2006 $	2006 $	2006 $	2006 $
Obligations du gouvernement fédéral	5 - 28 ans	4 % - 5,75 %	-	4 888 560	13 923 771	-	18 812 331
Obligations de gouvernements provinciaux	2 - 38 ans	4 % - 6,50 %	-	14 887 891	33 182 753	3 731 963	51 802 607
Obligations de sociétés	3 - 28 ans	3,55 % - 7 %	-	6 292 149	12 548 635	2 001 004	20 841 788
Actions de sociétés	-	-	-	-	38 407 391	-	38 407 391
			-	26 068 600	98 062 550	5 732 967	129 864 117

Les placements temporaires incluent des bons du Trésor, des billets escomptés ainsi que des acceptations bancaires. Les taux d'intérêts varient de 3,58 % à 4,03 %.
Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en août 2006.
Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.
Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

5. BILLETS ET AUTRES CRÉANCES À RECEVOIR – PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Une provision pour mauvaises créances de 4 426 598 $ (4 764 534 $ en 2005) a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir, ainsi que des prêts hypothécaires.

6. CRÉDITEURS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $	2006 $	2005 $
Découvert bancaire	-	-	-	-	-	-	706	-	706	-
Créditeurs	261 095	214 906	10 634	19 689	22 859	50 558	28 779	28 082	323 367	313 235
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalités de remboursement	1 168 331	873 991	-	-	-	-	-	-	1 168 331	873 991
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêts, ni modalités de remboursement (note 4)	-	-	239 984	-	456 746	-	-	-	696 730	-
Dû au fonds diversifié, sans intérêts, ni modalités de remboursement (note 4)	-	-	111 938	-	-	-	-	-	111 938	-
Comptes à payer au ministre des Finances	564 320	1 571 860	-	-	-	-	-	-	564 320	1 571 860
	1 993 746	2 660 757	362 556	19 689	479 605	50 558	29 485	28 082	2 865 392	2 759 086
RÉPARTITION DES CRÉDITEURS DES FONDS COLLECTIFS										
Comptes sous administration										
Curatelles et tutelles	941 111	1 131 960	362 556	19 688	479 605	50 558	-	-	1 783 272	1 202 206
Biens non réclamés	1 052 635	1 528 797	-	1	-	-	29 485	28 082	1 082 120	1 556 880
	1 993 746	2 660 757	362 556	19 689	479 605	50 558	29 485	28 082	2 865 392	2 759 086

7. RÉÉVALUATION D'ÉLÉMENTS D'ACTIFS ET DE PASSIFS

Les postes de réévaluation d'éléments d'actifs et de passifs représentent la variation annuelle des justes valeurs de ces divers éléments, exception faite des ajustements des fonds collectifs présentés distinctement.

8. PRODUIT MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
	$	$	$	$	$	$	$	$	$	$
PRODUITS										
Intérêts sur obligations et placements temporaires	3 256 692	2 856 023	1 503 070	1 656 461	3 147 951	3 125 298	206 818	164 975	8 114 531	7 802 757
Dividendes	-	-	-	-	549 544	531 089	-	-	549 544	531 089
Gains (pertes) à la disposition de placements	-	-	(88 946)	(135 243)	4 038 302	3 183 187	3 952	822	3 953 308	3 048 766
	3 256 692	2 856 023	1 414 124	1 521 218	7 735 797	6 839 574	210 770	165 797	12 617 383	11 382 612
CHARGES										
Honoraires d'administration - Fonds consolidé du revenu	1 669 437	1 391 026	566 098	592 168	1 933 033	1 811 166	129 058	77 192	4 297 626	3 871 552
Honoraires du gestionnaire des fonds	-	-	-	-	-	-	-	23 664	-	23 664
Taxes sur les honoraires d'administration et autres dépenses	252 580	211 100	85 056	88 973	290 438	272 128	9 034	5 403	637 108	577 604
Frais de garde et autres services	106 667	108 521	38 180	43 981	80 691	84 423	9 298	12 772	234 836	249 697
	2 028 684	1 710 647	689 334	725 122	2 304 162	2 167 717	147 390	119 031	5 169 570	4 722 517
Revenu matérialisé de placements	1 228 008	1 145 376	724 790	796 096	5 431 635	4 671 857	63 380	46 766	7 447 813	6 660 095
RÉPARTITION DU PRODUIT MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS										
Comptes sous administration										
Curatelles et tutelles	500 250	412 101	724 772	792 381	5 431 635	4 671 857	-	-	6 656 657	5 876 339
Biens non réclamés	703 030	706 182	18	3 715	-	-	63 380	46 766	766 428	756 663
	1 203 280	1 118 283	724 790	796 096	5 431 635	4 671 857	63 380	46 766	7 423 085	6 633 002
Ministre des Finances (note 11)	24 728	27 093	-	-	-	-	-	-	24 728	27 093
	1 228 008	1 145 376	724 790	796 096	5 431 635	4 671 857	63 380	46 766	7 447 813	6 660 095

9. GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS SUR PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
	$	$	$	$	$	$	$	$
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	209 006	604 885	10 004 731	9 062 927	3 718	14 051	10 217 455	9 681 863
Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	(504 857)	(395 879)	3 818 490	941 804	(94 241)	(10 333)	3 219 392	535 592
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	(295 851)	209 006	13 823 221	10 004 731	(90 523)	3 718	13 436 847	10 217 455
Coût des obligations	25 150 008	26 366 020	57 150 725	48 059 980	5 823 489	5 958 631	88 124 222	80 384 631
Coût des actions	-	-	24 914 642	28 484 141	-	-	24 914 642	28 484 141
Coût des titres hypothécaires	1 214 443	1 450 810	2 174 094	2 548 406	-	-	3 388 537	3 999 216

10. TRANSFERT DES COMPTES DES CURATELLES ET DES TUTELLES AUX BIENS NON RÉCLAMÉS

Les soldes des comptes des personnes représentées décédées qui n'ont pas d'héritiers sont transférés aux biens non réclamés, six mois après leur décès.

11. COMPTES À PAYER AU MINISTRE DES FINANCES

En l'absence d'un bénéficiaire et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce que le Curateur public les lui remette.

Lorsque des bénéficiaires ont le droit de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

12. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières qui pourraient en résulter.

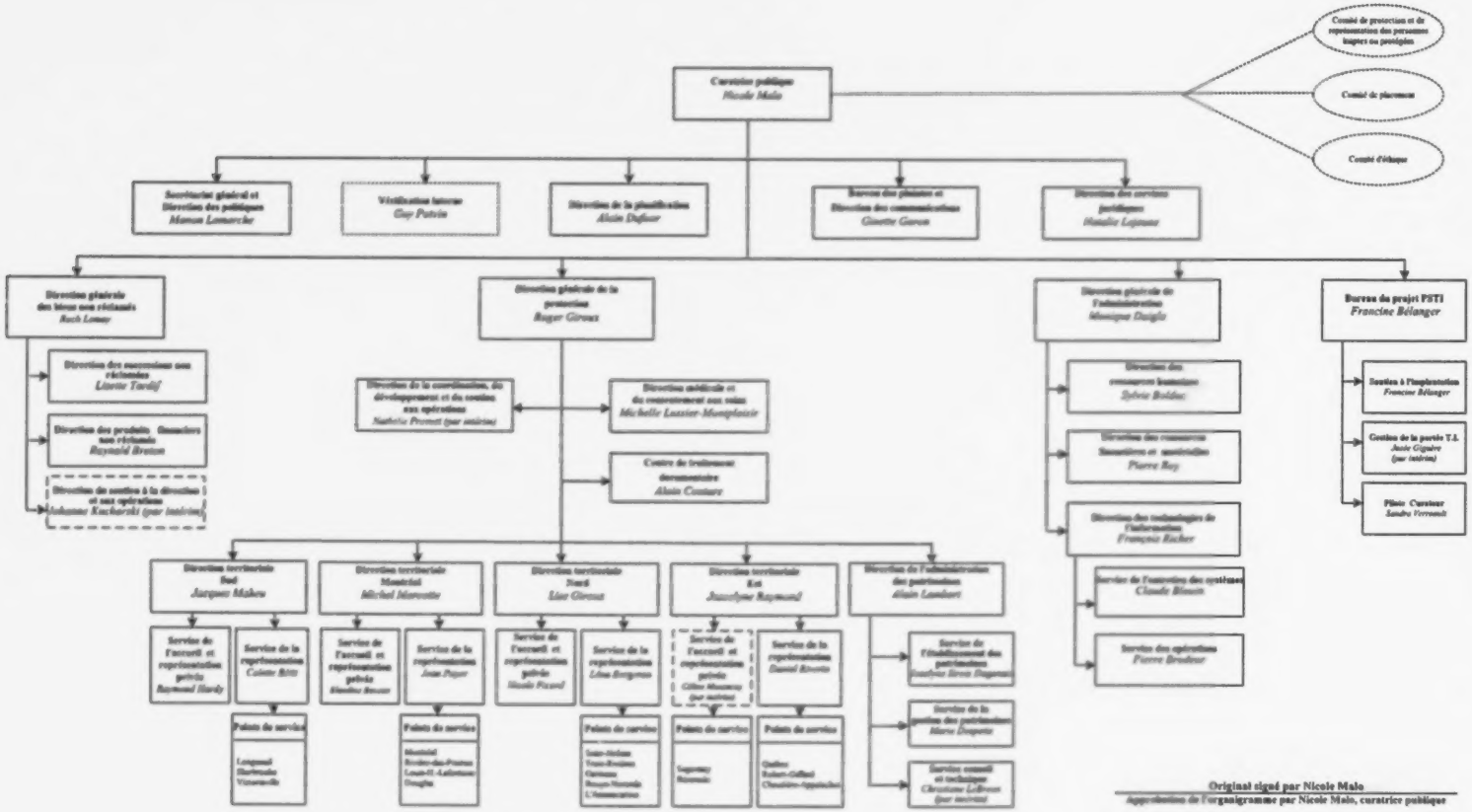
13. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

Le projet de loi no 120 Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert de responsabilités administratives (L.R.Q., chapitre 44) sanctionné le 16 décembre 2005, prévoit le transfert de responsabilités de l'administration provisoire de biens au ministre du Revenu, à compter du 1er avril 2006. Ces biens correspondent aux biens non réclamés administrés par le Curateur public.

14. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2005 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2006.

ANNEXE A – L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC
ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2006



Original signé par Nicole Malo
Approbation de l'organigramme par Nicole Malo, curatrice publique

ANNEXE B - LES COMITÉS CONSULTATIFS

Différents comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et lui apportent un soutien essentiel à la définition de ses orientations et à sa prise de décisions.

a) Le comité de placement

Le mandat de ce comité, créé en vertu de la Loi sur le curateur public, est de conseiller l'institution en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective. Le comité est constitué de trois membres nommés par la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour une période d'au plus trois ans, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. En 2005-2006, il était composé de :

- M. Michel Toupin, président du comité et gestionnaire principal du Fonds commun de placement des régimes de retraite de l'Université Laval;
- M. Pierre Comtois, président-directeur général d'Optimum gestion de placements inc.;
- M. Gilles P. Grenier, gestionnaire financier, administrateur de régimes de retraite et conseiller en management.

Quatre représentants de l'organisme assistent aux réunions : la curatrice publique, M. Alain Lambert, directeur de l'administration des patrimoines, M. Raynald Breton, directeur des produits financiers non réclamés (Direction générale des biens non réclamés) et M^{me} Christiane Le Breux, chef par intérim du Service conseil et technique de l'administration des patrimoines et secrétaire du comité.

Lors des quatre rencontres statutaires du comité, les administrateurs de la Caisse de dépôt et placement du Québec exposent l'état des investissements du Curateur public. Ces rencontres permettent aux membres de réviser la politique de l'organisme à cet égard en fonction du profil de sa clientèle et de ses besoins, d'évaluer le rapport risque-rendement des principales catégories d'actifs (selon des facteurs économiques, politiques et sociaux) et de déterminer le niveau de risque financier acceptable.

b) Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le 1er juillet 1999, les nouvelles dispositions de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C81) sont entrées en vigueur. Une d'elles visait à créer un comité consultatif chargé de conseiller le Curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Ce comité s'est réuni pour la première fois le 26 avril 2000 et depuis, ses membres remplissent le mandat que leur a confié la loi. Son mandat général consiste à donner des avis :

- sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public du Québec;
- sur toute question soumise par le Curateur public relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six personnes nommées par le ministre responsable du Curateur public pour un mandat d'au plus trois ans, renouvelable. Ses membres actuels sont :

- M. Marcel Blais, président du comité, membre-ressource de la Fédération des Mouvements Personne D'Abord du Québec (FMPD'AQ) et président sortant des Frères et Sœurs d'Émile Nelligan;
- M^{me} Paulette Berthiaume, représentante des parents;
- M^{e} Paul G. Brunet, vice-président du comité, président du Conseil pour la protection des malades;
- M^{me} Benita Goldin, coordonnatrice au Centre juif Cummings pour aînés;
- M. Jean-Nicolas Ouellet, agent de liaison au Regroupement des ressources alternatives en santé mentale du Québec (RRASMQ);
- M^{e} Jean-Pierre Ménard, avocat.

Ces personnes sont connues dans leur milieu respectif pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées. Elles représentent également la diversité de la clientèle que sert le Curateur public. La curatrice publique, ainsi que le directeur général de la protection, participent aux réunions du comité, dont le secrétariat est assuré par le Curateur public.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées s'est réuni dix fois durant l'exercice financier 2005-2006. Il tient ses réunions sur une base mensuelle ou selon les besoins, conformément aux règles de fonctionnement qu'il a adoptées. Les avis et les recommandations du comité sont rendus publics. Ils peuvent être consultés sur le site Internet du Curateur public du Québec.

Les réalisations du comité

En avril 2005, le comité a présenté les résultats d'une analyse des contrats types liant le réseau de la santé et des services sociaux et les ressources d'hébergement. Dans ce document intitulé *Contrats types liant le réseau de la santé et des services sociaux et les ressources d'hébergement et respect du droit des personnes inaptes à un milieu de vie axé sur le bien-être*, il propose au Curateur public plusieurs suggestions d'amélioration du contenu de ces contrats dans le but de protéger davantage le droit des personnes inaptes à un milieu de vie axé sur leur bien-être. Les thèmes suivants y sont abordés : l'harmonisation des modèles de contrats des ressources d'hébergement, les règles de vie et les droits des usagers. Le comité recommande également l'adoption de nouvelles dispositions relatives au milieu de vie, à l'information et l'accompagnement, au respect des contrats, à la sécurité et au consentement. Ces recommandations ont servi à alimenter les travaux de réflexion sur les contrats types des ressources d'hébergement de la table de concertation réunissant le MSSS et le Curateur public.

En mars 2006, le comité a soumis à la Curatrice publique un avis intitulé *Le Curateur public et le soutien à domicile des personnes qu'il représente.* Dans ce document, il conseille le Curateur public sur les interventions à réaliser de manière à s'assurer que les personnes inaptes qu'il représente et qui désirent demeurer à domicile aient accès à des ressources et à des services répondant à leurs besoins et leur permettant d'augmenter leur autonomie et d'améliorer leur qualité de vie. L'avis comporte six recommandations regroupées autour de quatre thèmes, soit : les risques encourus par les personnes ayant des incapacités et vivant à domicile, les principes directeurs du soutien à domicile des personnes représentées par le Curateur public, les conséquences de la réorganisation du réseau de la santé et des services sociaux sur les services de soutien à domicile et le financement des services publics de soutien à domicile.

Les membres du comité ont également abordé une grande variété de sujets au cours de leurs réunions régulières, ce qui les a conduits à formuler de nombreux commentaires au Curateur public. Ils ont ainsi pris connaissance du nouveau plan stratégique du Curateur public pour 2006-2010, du projet de refonte de son site Internet, du rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes publics, du projet de réforme du régime d'aide juridique, ainsi que du rapport d'enquête de la coroner M^{e} Catherine Rudel-Tessier relativement au décès de cinq personnes âgées. Ils ont de plus assisté à la présentation du projet intitulé *Explorer le rôle et les activités des comités des usagers* que le Curateur public a réalisé en 2004-2005. Ce projet fait suite à six des recommandations formulées par le comité en mai 2003 dans son avis intitulé *Le Curateur public et les comités des usagers des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.*

Les commentaires et les recommandations du comité contribuent à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que les personnes inaptes, le respect de leurs droits et la défense de leurs intérêts sont au cœur de ses interventions. Le Curateur public informe d'ailleurs régulièrement les membres du comité des suites données à leurs commentaires et à leurs recommandations.

c) Le comité d'éthique

Constitué sur l'initiative du Curateur public en novembre 2000, le comité d'éthique a pour mandat de conseiller ce dernier dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes mettant en cause de personnes représentées et faisant appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâches de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique ainsi que de favoriser la réflexion collective et la concertation à l'intérieur du Curateur public sur le sens même de ses choix et de ses décisions en vue de l'élaboration de lignes d'action communes.

Le comité se réunit mensuellement et au besoin, lorsque des dossiers lui sont soumis, conformément à la procédure d'acheminement et d'analyse des dossiers adoptée par le Curateur public. La coordination et le secrétariat du comité sont assurés par le Curateur public. Ce comité est composé de huit membres, dont quatre proviennent d'organismes extérieurs. Il s'agit de :

- M. Claude Belley, directeur général du Centre de réadaptation Normand-Laramée;
- M. Carol Bouchard, travailleur social, chef d'équipe à l'accueil de la Direction territoriale Nord du Curateur public du Québec;
- M^{me} Pierrette Deslandes, secrétaire du comité, conseillère à l'éthique au Curateur public du Québec;
- M. Richard Linteau, chargé de cours en éthique appliquée à la faculté de théologie, d'éthique et de philosophie de l'Université de Sherbrooke, campus Longueuil;
- M^{me} Manon Lamarche, présidente du comité, secrétaire générale et directrice des politiques au Curateur public du Québec;
- M^{me} Aline Lapointe, curatrice déléguée à la Direction territoriale Sud du Curateur public du Québec;
- M. Jacques Payeur, médecin-psychiatre au Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska;
- M^{me} Shirley Dudgeon-Tremblay, directrice des soins infirmiers à l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

ANNEXE C - INDICATEURS DE GESTION

Ressources humaines

Répartition de l'effectif, par type et par catégorie d'emploi
(Nombre de ETC* utilisés et % du total des ETC utilisés)

	2005-2006		2004-2005	
	N	%	N	%
Permanents	466,5	74,1	465,7	75,9
Occasionnels	163,0	25,9	148,1	24,1
Étudiants	6,4	-	6,6	-

Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge (Nombre et % de personnes)

	2005-2006		2004-2005	
	N	%	N	%
34 ans ou moins	105	14,9	83	12,5
35 ans à 54 ans	501	71,2	475	71,3
55 ans ou plus	98	13,9	108	16,2

Répartition de l'effectif au 31 mars selon la classe d'emploi et le sexe (Nombre et % de personnes)

	Femmes		Hommes	
	(nombre)	(%)	(nombre)	(%)
Haute direction	1	100	0	0
Cadres	17	61	11	39
Professionnels	209	66	110	34
Fonctionnaires	257	72	99	28
Ensemble	484	69	220	31

Prévision des départs à la retraite d'ici au 1er avril 2009
(Nombre de personnes visées et % par rapport au nombre d'employés au 31 mars, incluant les personnes admissibles avec pénalité sur la rente de retraite)

	N	%
Du 1er avril 2006 au 31 mars 2009	80	11,4
Du 1er avril 2005 au 31 mars 2008	80	12,0

Taux de roulement du personnel permanent (Nombre de personnes remplacées à un poste permanent au cours de l'année, excluant les affectations, et nombre de postes permanents utilisés au 31 mars, excluant les postes occasionnels)

	2005-2006	2004-2005
Taux de roulement	9,1 %	5,0 %

Taux d'absentéisme pour maladie

	2005-2006	2004-2005
Taux d'absentéisme	5,1 %	5,6 %

Nombre de jours de formation par ETC et dépenses de formation et de développement du personnel

	2005-2006	2004-2005
Nombre de jours de formation par ETC	3,7 jours – ETC (2 332 jours-personnes – 638 ETC)	4,2 jours – ETC (2 454 jours-personnes – 582 ETC)
Dépenses totales en formation par ETC	1 262 $ (805 086 $ – 638 personnes)	1 240 $ (721 832 $ – 582 personnes)

Prestation de services

Achalandage selon le mode de prestation de services

	2005-2006	2004-2005
Téléphone	26 200 demandes	24 686 demandes
Comptoirs d'accueil	4 673 visiteurs	4 825 visiteurs
Courriel	1 398	1 469
Consultation du site Internet	310 000	250 000

Traitements des plaintes

	2005-2006	2004-2005
Nombre de plaintes reçues	395	334
Nombre de plaintes traitées	395	350

* ETC : Équivalent temps complet

ANNEXE D - LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

Les bureaux du Curateur public, tant au siège social qu'en région, sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 tous les jours de la semaine, à l'exception du mercredi où les bureaux ouvrent à 10 h. À noter qu'en tout temps, on peut composer le 514 873-4074 ou 1 800 363-9020 pour obtenir le service de garde du Curateur public en cas d'urgence.

SIÈGE SOCIAL
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

POINTS DE SERVICES - PROTECTION

Direction territoriale de Montréal
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
Montréal (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-4533

Direction territoriale Nord
222, rue Saint-Georges, bureau 315
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236 ou 450 569-3237

255, rue Principale, bureau RC 06
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

4, rue Taschereau, bureau 320
Gatineau (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : 819 772-3694
Sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 772-3679

25, rue des Forges, bureau 313
Trois-Rivières (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

Direction générale des biens non réclamés
Revenu Québec
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10.00
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone sans frais : 1 866 840-6939
Télécopieur : 514 864-2440

Direction territoriale Est
400, boulevard Jean-Lesage, hall Ouest, bureau 22
Québec (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

92, 2e Rue Ouest, bureau 102
Rimouski (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

227, rue Racine Est, bureau 1.08
Saguenay (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

Direction territoriale Sud
201, place Charles-Le Moyne, bureau RC 02
Longueuil (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

108, rue Olivier, 1er étage
Victoriaville (Québec) G6P 6V6
Téléphone : 819 752-7907
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

Site Web : www.curateur.gouv.qc.ca
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca

Service de garde (soir et fin de semaine)
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020